٦٣/٤

تقدير أثر إنفاق الحجاج على سعر صرف الريال السعودي

د. أحمد بن حسن الحسني
أستاذ مشارك ، قسم الاقتصاد الإسلامي
كلية الشريعة – جامعة أم القرى

١٤١٩هـ (١٩٩٩م)

تقدير أثر إنفاق الحجاج على سعر صرف الريال السعودي

د. أحمد بن حسن الحسني
أستاذ مشارك – قسم الإقتصاد الإسلامي
كلية الشريعة – جامعة أم القرى

ملخص البحث

في هذه الدراسة تم صياغة نموذج مبسط لتقدير أثر إنفاق الحجاج على سعر صرف الريال السعودي، وذلك خلال الفترة (٦٩ – ١٩٩٨). وأهم نتائج الدراسة تتمثل في أن أثر العرض النقدي على سعر صرف الريال موجب أما أثر الدخل القومي وإنفاق الحجاج فيصاحبهما تخفيض سعر الصرف.

ويترتب على زيادة إنفاق الحجاج بمقدار بليون ريال إنخفاض سعر الصرف ٠,١٩١٢٢ عن متوسط سعر الصرف للفترة (٦٩ – ١٩٩٨). كما أن إنفاق الحجاج يفسر حوالي ١١,٨% من التغير في سعر الصرف، والدخل القومي يفسر ٢٩,٥% والعرض النقدي يفسر حوالي ٢٧,٧%.

وأما عن المرونات الجزئية لسعر الصرف بالنسبة لإنفاق الحجاج فتقدر بحوالي (-٠,٠٥٥٣) وبالنسبة للعرض النقدي (٠,١١٢٩) وبالنسبة للدخل القومي (٠,١٥٧٢٥).

ويتقلب الأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف بدرجة أكبر من تقلب الأثر الحدي لكل من الدخل القومي والعرض النقدي.

ولكن عموماً متغيرات الإقتصادي الداخلي (مثل الدخل القومي والعرض النقدي) ذات تأثير أكبر على سعر صرف الريال مقارنة بالمتغيرات الخارجية مثل إنفاق الحجاج.

تقدير أثر إنفاق الحجاج على سعر صرف الريال السعودي

ملخص البحث

في هذه الدراسة تم صياغة نموذج مبسط لتقدير أثر إنفاق الحجاج على سعر صرف الريال السعودي، وذلك خلال الفترة (٦٩ – ١٩٩٨). وأهم نتائج الدراسة تتمثل في أن أثر العرض النقدي على سعر صرف الريال موجب أما أثر الدخل القومي وإنفاق الحجاج فيصاحبهما تخفيض سعر الصرف.

ويترتب على زيادة إنفاق الحجاج بمقدار بليون ريال إنخفاض سعر الصرف ٠,١٩١٢٢ عن متوسط سعر الصرف للفترة (٦٩ – ١٩٩٨). كما أن إنفاق الحجاج يفسر حوالي ١١,٨% من التغير في سعر الصرف، والدخل القومي يفسر ٢٩,٥% والعرض النقدي يفسر حوالي ٢٧,٧%.

وأما عن المرونات الجزئية لسعر الصرف بالنسبة لإنفاق الحجاج فتقدر بحوالي (-٠,٠٥٥٣) وبالنسبة للعرض النقدي (٠,١١٢٩) وبالنسبة للدخل القومي (٠,١٥٧٢٥).

ويتقلب الأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف بدرجة أكبر من تقلب الأثر الحدي لكل من الدخل القومي والعرض النقدي.

ولكن عموماً متغيرات الإقتصادي الداخلي (مثل الدخل القومي والعرض النقدي) ذات تأثير أكبر على سعر صرف الريال مقارنة بالمتغيرات الخارجية مثل إنفاق الحجاج.

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمـــــة

الحمـــد لله رب العـــالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ونبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .. وبعد

فـــتهدف هـــذه الدراسة إلى قياس الأثر الكمي لإنفاق الحجاج (القادمين من خـــارج المملكة) على سعر صرف الريال السعودي، وقد تم استخدام نموذجاً خطياً فـــي هـــذه الدراسة. وطبقاً لهذا النموذج، يفترض أن سعر صرف الريال السعودي مقـــابل الـــدولار الأمـــريكي، يتحدد بثلاث متغيرات هي: الدخل القومي السعودي، والعرض النقدي، وإنفاق الحجاج.

مـــن المعروف أن المتغيرات المؤثرة على سعر الصرف، ليست نمطية في الأدبيـــات، ويتضـــح ذلك من الدراسات التي تم الإشارة إليها في هذه الدراسة، وقد يـــرجع ذلك إلى اختلاف الهدف الذي يسعى الباحث إلى تفسيره، واختلاف ظروف الاقتصـــاديات المختـــلفة. وهـــذه الدراسة تستخدم ثلاث متغيرات كلية هي: الدخل القومـــي والعـــرض الـــنقدي، اللذين قد نجدهما في دراسات أخرى، إلا أن المتغير الـــثالث لا يوجد في هذه الدراسات، وهو إنفاق الحجاج. ولذلك فإنه سيتم بمشيئة الله تعـــالى قيـــاس أثر إنفاق الحجاج بجانب المتغيرات الأخرى واختباره احصائياً على سعر صرف الريال السعودي. كما ستتعرض الدراسة أيضاً بالتفصيل إلى متغيرات الـــنموذج والمصادر التي أخذت منها بيانات المتغيرات. ويلي ذلك عرض للتوقعات المســـبقة للعلاقة الإتجاهية بين سعر صرف الريال، وكل متغير تفسيري على حدة

من واقع النظرية الإقتصادية. وتستخدم الدراسة أيضاً طريقة المربعات الصغرى العادية في التقدير وقد تم ذكر عرض كامل لنتائج تقدير معادلة الإنحدار.

كما تم تقدير المرونات الجزئية ومعامل التحديد الجزئي لكل متغير تفسيري على حدة، بفرض ترتيب المتغيرات التفسيرية حسب أهميتها النسبية.

ولإبراز الأثر المنفصل لإنفاق الحجاج على سعر الصرف تم تقدير الأثر الحدى لإنفاق الحجاج على سعر صرف الريال الناجم عن التغير في إنفاق الحجاج بوحدة واحدة، علماً بأن وحدة قياس إنفاق الحجاج هي البليون ريال. وقد تم قياس الأثر الحدي لإنفاق الحجاج لسنوات العينة (١٩٦٩ – ١٩٩٨)، وقد أعطت الدراسة اهتماماً خاصاً لدرجة تقلب الأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف حول متوسط قيمة الأثر الحدي للفترة كلها، وهذا التقلب يقاس بمعامل الإختلاف. ولإعطاء صورة إجمالية عن التقلبات في الأثر الحدي، تم رصد تلك التقلبات وهي: التقلبات التي تتضح من المسار الزمني للأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف، وذلك بهدف تفسير هذه التقلبات.

وأخيراً تقدم الدراسة مقارنة بين الأثر الحدي لإنفاق الحجاج والآثار الحدية لكل من الدخل القومي والعرض النقدي، بغرض معرفة الأهمية النسبية لما يمكن اعتباره متغيرات داخلية (الدخل القومي، العرض النقدي) مقابل إنفاق الحجاج (كعامل خارجي) في التأثير على سعر الصرف.

وعلى الرغم من أن الدراسة تقدم دليلاً تجريبياً إلاّ أنها تناولت في بدايتها عرضاً مختصراً عن نشأة التعامل بالريال السعودي، وأحكام صرف النقود الورقية لدولة ما مع دولة أخرى، ثم نموذج الدراسة وتفسير النتائج والخاتمة ولذلك فإن البحث يحتوي على ما يلي:

أولاً: عرض لبعض الدراسات السابقة التي تناولت محددات سعر الصرف.

ثانياً: أ – نشأة التعامل بالريال الورقي السعودي ومراحل إصداره.

ب – تعريف الصرف وبيان أحكامه الفقهية.

ثالثاً: بيانات إنفاق الحجاج

رابعاً: نموذج الدراسة وتقديره وتفسير النتائج ثم الخاتمة.

والله نســـأل أن يكتب لنا التوفيق والسداد فهو ولي ذلك والقادر عليه وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

الباحث

أولاً: الدراسات السابقة

من أهم الدراسات التي انصبت على تفسير تغير سعر الصرف دراسة Rudiger Dornbusch, (1976, P. 1161). وفي تلك الدراسة يحاول Dornbusch تطوير نظرية لتفسير التغيرات الكبيرة والملاحظة في سعر الصرف نتيجة تغير العرض النقدي، في ظل مجموعة معينة من الإفتراضات هي: حرية إنتقال رأس المال، وبطء التعديل في أسواق السلع، بالمقارنة بسرعة التعديل في أسواق الأصول المالية، وتناسق التوقعات. ويسمى النموذج الذي تم تطويره نموذج الإندفاع السريع Over - shooting لسعر الصرف، وهذا الإندفاع ناتج من تفاوت سرعة التعديل بين الأسواق المختلفة. حيث ينتج أثر التوسع النقدي على سعر الصرف من ثلاثة آثار لعملية التعديل في الأسواق المختلفة: (١) يترتب على التوسع النقدي تخفيض مباشر في سعر الصرف. (٢) يترتب على التوسع النقدي أثناء عملية التعديل في الأسواق المختلفة، إرتفاع في المستوى العام للأسعار، قد يكون مصحوباً بإرتفاع سعر الصرف، ولهذا فإن السلوك الدوري لمستوى الأسعار وسعر الصرف قد يكون متناسقاً. (٣) الأثر المباشر لسعر الصرف على التضخم المحلي، فسعر الصرف هو القناة التي ينتقل من خلالها أثر السياسة النقدية إلى الطلب الكلي على الإنتاج المحلي.

فالأثر النهائي للتوسع النقدي هو حدوث زيادة تناسبية في المستوى العام للأسعار وسعر الصرف، وإن تلك الزيادة تتوقف على حساسية الطلب النقدي بالنسبة لسعر الفائدة، وحساسية الطلب الكلي بالنسبة لسعر الفائدة، وحساسية الطلب الكلي بالنسبة لسعر الفائدة ومرونة الطلب الكلي السعرية.

ولدراســة العلاقــة بين سعر الصرف والأداء الاقتصادي قدم Cottani, Covallo, and Khan (1990, P. 16) نموذجــاً لــتقدير العلاقة بين المتغيرين. وطبقاً لهم فإن استقرار سعر الصرف الحقيقي يعد حافزاً لزيادة الصادرات في دول جــنوب شرق آسيا، أما انحراف سعر الصرف الحقيقي عن مستواه التوازني فأدى إلى تأخيــر التنمية الزراعية في دول إفريقيا. ومدى إستقرار سعر الصرف الحقيقي يقــاس بمعــامل اختلاف سعر الصرف الحقيقي حول قيمته المتوسطة، أما انحراف ســعر الصرف الحقيقي فيقاس بانحراف سعر الصرف عن حد تكافؤ القوة الشرائية الــتوازني. مع ملاحظة أن عينة الدول في الدراسة التي قاموا بها تضم مجموعتين من الدول، ١٢ دولة منخفضة النمو، ١٢دولة مرتفعة النمو وكلها دول نامية.

وتشــير الــبيانات إلى وجــود إرتباط سالب قوي بين نمو (GDP) وعدم إســتقرار ســعر الصــرف الحقيقي، والإرتباط السالب بين سعر الصرف الحقيقي ومعــدل النمو الحقيقي ربما ينجم عن: (١) أن سعر الصرف الحقيقي هو صلة بين السياســة الإقتصــادية والأداء الاقتصادي، فالسياسات التي تؤدي إلى استقرار سعر الصــرف الحقيقــي حــول قيمته التوازنية قد تحفز النمو. (٢) يتأثر سعر الصرف الحقيقي بكل من السياسات الإقتصادية، وبطريقة تزيد الإرتباط بين المتغيرين بدون أن ينطوي ذلك على علاقة سببية بين المتغيرين، في إتجاه أو آخر، فالسياسات التي تحــدث مناخاً مستقراً وتحفز إستغلالاً أكثر كفاءة للموارد النادرة، تفضي إلى تحقيق أسعار صرف حقيقية مستقرة.

وما يهمنا في هذه الدراسة هو تفسير أثر العوامل النقدية على سعر الصرف الحقيقــي، فيرتــبط التوسع في الإئتمان المحلي عكسياً مع سعر الصرف الحقيقي. ولفهــم ســبب هذه العلاقة العكسية، إفتراض أن المحددات الأساسية لسعر الصرف

الحقيقي التوازني ثابتة (ذكر هذه المحددات .Substain Edwards, 1988, P.6)،
وإفتراض أنه قد حدث تخفيض بنسبة معينة في سعر الصرف، وإن الحكومة قامت بـإحداث توسـع في العرض النقدي من خلال زيادة الإئتمان المحلي بمعدل معين، فـلكي يكـون سـعر الصـرف الحقيقي ثابتاً، فإن التضخم المحلي يجب أن يعادل التضـخم الخارجي بالإضافة إلى معدل التخفيض، وهذا بدوره يتطلب ألا يزيد نمو العـرض النقدي عن حد معين وهو المعدل الذي سيرتفع به سعر الصرف الحقيقي.
وبإفـتراض أن مـرونة الطـلب الدخلية على النقود = الوحدة، وأن سرعة دوران النقود ثابتة فيجب أن يتوفر الشرط التالي:

معـدل نمـو العـرض الـنقدي = معدل تخفيض سعر الصرف + معدل التضخم الخارجي + معدل نمو الناتج القومي.

وفـي الـدول الـنامية، فإن الحكومات توسع الإئتمان المحلي لتمويل عجز الميـزانية، أو تـزيد الإئتمان الممنوح للقطاع الخاص وهذه سياسات نقدية توسعية، فإن سياسات التوسع النقدي، ينتج عنها إرتفاع سعر الصرف.

وبتقدير معلمات النموذج المفسر للتغير في سعر الصرف الحقيقي، وجد أن المعـلمات المقدرة – في الغالب – تتوافق مع التوقعات المسبقة ومعنوية في معظم الـدول، كمـا أن معـامل الإئتمان المحلي سالب في كل الدول ماعدا المكسيك فهو موجـب وغيـر معـنوي ثـم تتجه الدراسة إلى تقسيم مصادر التغيرات في سعر الصرف الحقيقي إلى مصدرين:

المصـدر الأول: المتغيرات الخارجية غير المحفوزة بالسياسة وهي شروط التجارة الخارجية والإختلافات في الإنتاجية.

المصـــدر الـــثاني: المتغيرات الخارجية المحفوزة بالسياسة الاقتصادية وهي التوسع الـــزائد فـــي الإئـــتمان المحلي، صافي تدفقات رأس المال الخارجي ونسبة الدخـــل إلى الـــتجارة الخارجيـــة، وهذه المتغيرات تتأثر بالسياسات المحلية وبطريقة قد تفضي إلى حدوث "الإنحراف المحفوز بالسياسة".

فالتوســـع فـــي الإئتمان المحلي فيما يزيد على مجموع التخفيض والتضخم الخـــارجي ومعـــدل نمـــو GDP، يترتب عليه تقويم مغالى فيه للعملة المحلية وفقد الإحـــتياجات، وهـــذا يـــؤدي إلى نقص الإحتياطيات عن المعدل المرغوب ومن ثم ينحرف سعر الصرف الحقيقي عن مستواه التوازني.

ومـــن الدراســـات الســـابقة في مجال تخفيض قيمة العملة تلك التي قدمها Michael Connolly and Dean Taylor (1976, P. 84) والهـــدف الأســـاس لهـــذه الدراســـة هو إلقاء الضوء على مسألتين الأولى: ما هو الحد الذي يعتبر بعده الـــتخفيض تضـــخمياً بذاتـــه، والثانية: هي المدى الذي يغير التخفيض أسعار السلع الداخلة في التجارة بالنسبة للسلع التي لا تدخل في التجارة.

وطـــبقاً لهـــذه الدراسة فإن "التخفيض سيحسن ميزان المدفوعات ما لم يتبع التخفيض توسع بنفس النسبة في الإئتمان المحلي".

أما عن أثر التخفيض على الأسعار، فتشرح الدراسة المسار الزمني لأربعة أرقـــام قياسية هي: الرقم القياسي لأسعار المستهلك، والرقم القياسي لأسعار الجملة، والـــرقم القياســـي لأسعار الصادرات، والرقم القياسي لأسعار الواردات، وذلك لمدة سنتين قبل وبعد التخفيض ومنه نحصل على النتائج التالية:

١- يـرتفع كـل من الرقم القياسي لأسعار الصادرات والواردات بنفس النسبة وبمعـدل بطـيء جـداً قبل التخفيض، ولكن الرقم القياسي لأسعار الجملة وأسعار المستهلك ترتفع بنفس النسبة ولكن بمعدل أسرع.

٢- فـي السـنوات التالية للتخفيض، فإن أسعار الصادرات وأسعار الواردات تـرتفع بدرجة كبيرة، بينما أن أسعار المستهلك وأسعار الجملة ترتفع بمعدل أسـرع مـنه قبل التخفيض ولكن بمعدل أبطأ من أسعار السلع الداخلة في التجارة.

٣- أثناء السنة التالية بعد التخفيض، فإن كل الأسعار ترتفع بنفس المعدل.

وفـي تقويـم الـنموذج الـنقدي، فـإن التخفيض يكون ناجحاً في تحسين الإختلالات في ميزان المدفوعات في ضوء حقيقة أن التخفيض يحد بطريقة تدريجيـة من الرقابة على الصرف. والحد الذي يكون فيه التخفيض ناجحاً يعـتمد عـلى السياسـة النقدية المتبعة مع تغير سعر الصرف، فالتخفيض المعـتدل فـي معـدل نمـو الإئـتمان يكفي لجعل التخفيض يحسن ميزان المدفوعات.

ومـن الدراسات التي طبقت النموذج النقدي في تفسير تغير سعر الصرف تـلك الـتي قدمها د. عبدالعزيز دياب ود. محمد الخياط (١٩٩١، ص٤٨١) وتبدأ الدراسـة بـتقرير فـرض للنموذج النقدي "بأن التغيرات في عرض النقود من أهم محـددات سعر صرف عملة ما"، ثم تعرض لإفتراضات النموذج متمثلة في حرية رأس المـال فـي الإنـتقال بين الدول، وأن السلع المحلية والأجنبية بدائل لبعضها، وسـيادة قـانون السعر الواحد من خلال تكافؤ القوة الشرائية، وأن السندات المحلية

بديل كامل للسندات الأجنبية، مما يترتب عليه أن سعر الفائدة في الداخل يتساوى ١ مـــع ســـعر الفــائدة في سوق رأس المال الدولي، والباحث قرر "أن عرض النقود يــتوقف عــلى المســتوى العام للأسعار والدخل القومي وأسعار الفائدة في السوق المحــلي" وذلك من خلال توازن السوق النقدي عرض النقود = الطلب على النقود كدالة لتلك المتغيرات.

ثـــم تعرض الدراسة النموذج الإقتصادي فتبدأ بالفروض الأساسية للدراسة، حيــث تقرر وجود علاقة طردية بين الدخل القومي للمملكة العربية السعودية وسعر صـــرف الـــريال الســـعودي، كمـــا أن العلاقة بين العرض النقدي للمملكة العربية الســـعودية وســـعر صــــرف الريال السعودي عكسية، وأن إرتفاع سعر الفائدة في المملكة العربية السعودية مقارن بسعر الفائدة في الدول الأخرى سيعمل على إرتفاع سعر صرف الريال السعودي مقابل العملات الأخرى.

وتؤيد الدراسة الفرض القائل بوجود علاقة عكسية بين سعر صرف الريال مقابل العملات الرئيسية والدخل الحقيقي النسبي، والمعاملات المقدرة معنوية بالنسبة لـــلين اليابـــاني والدولار الأمريكي فقط. كما أن فارق نسبة التضخم يؤثر سلباً على ســـعر صرف الريال، وهذا يخالف التوقع المسبق للدراسة والمعامل معنوي بالنسبة لـــلمعامل المقـــدر للفرنك الفرنسي، والدولار الأمريكي. كما أن معامل فارق سعر الفائدة معنوي فقط بالنسبة لسعر صرف الريال بالدولار الأمريكي.

وتنتهي الدراسة إلى أن الدخل القومي هو أهم عامل يؤثر على سعر صرف الريال مقابل العملات الرئيسية.

وهنـــاك نمـــاذج أخـــرى تبحث في تفسير سعر الصرف، وبالتالي عوامل أخـــرى تفســـــر ســـعر الصــــرف ومن هذه النماذج مثلاً النموذج الذي قدمـــه (

Substian Edwards (1988, PP 74-77 وأهم العوامل المحددة لسعر الصرف الحقيقي طبقاً لهذا النموذج:

١- السياسة الإئتمانية التوسعية وتقاس بمقدار التغير في معدل نمو الإئتمان المحلي بين السنة التي تسبق التخفيض وعدد من السنوات بعد التخفيض، وقد وجد أن أثر هذا العامل على سعر الصرف الحقيقي سالب.

٢- عجز الميزانية مقاس بالتغير في معدل عجز الميزانية إلى GNP بين السنة التي تسبق التخفيض وعدد من السنوات بعد التخفيض، وقد وجد أن أثر هذا العامل سالب ومعنوي بعد ٣سنوات من التخفيض، وبالطبع هذا العامل يعكس أثر السياسة المالية التوسعية ويحدد Edwards (P.6) المحددات الرئيسية لسعر الصرف الحقيقي في:

- عوامل خارجية تشتمل على الأسعار الدولية (شروط التجارة)، التحويلات الدولية (بما فيها تدفقات المعونة الخارجية)، أسعار الفائدة الدولية.
- محددات محفوزة بالسياسة الإقتصادية وتشتمل على:

أ - التعريفات الجمركية وتشتمل على الضرائب، حصص الإستيراد، ضرائب على الصادرات.

ب - الرقابة على الصرف وحركات رأس المال.

ج - الضرائب الأخرى والإعانات.

د - الإنفاق الحكومي ومكوناته.

* متغيرات غير مرتبطة بالسياسة ومن أهمها التقدم التقني (التكنولوجي).

كمـــا يقدم Cottani, et. Al., (1990) قائمة بعشر عوامل تؤثر على سعر الصـــرف، وتتمثل هذه العوامل في: التغير في شروط التجارة الخارجية، التغير في المعونـــة الخارجيـــة، التغير في سعر الفائدة الحقيقي، التغير في التعريفة الجمركية، الـــتغير فـــي القيود الكمية، التغير في الضرائب على الصادرات، التغير في إعانات الصـــادرات، الـــتغير فـــي درجة تحرير رأس المال، التغير في المقدار الممول من عجـــز الميـــزانية بالإقتراض الخارجي والتغير في إنتاجية قطاع السلع الداخلة في الـــتجارة الخارجية، ورغم أن الباحثين في تلك الدراسة ذكروا تلك العوامل، إلا أن النموذج المقدر لم ينطو إلا على المتغيرات التالية:

ســـعر الصـــرف الحقيقـــي كمتغير تابع، والمتغيرات التفسيرية تشتمل على شـــروط الـــتجارة الخارجية (مقاسة بالرقم القياسي لأسعار الصادرات مقسوم على الـــرقم القياسي لأسعار الواردات) ونسبة الدخل إلى التجارة الخارجية (مقاسة بنسبة الدخـــل إلى مجموع الصادرات بالإضافة إلى الواردات)، وصافي تدفق رأس المال كنســـبة من GDP، ومقدار توسع الإئتمان المحلي زيادة عن مجموع (تخفيض قيمة العمـــلة + معـــدل التضخم الخارجي + معدل نمو GDP)، وهذه المتغيرات دخلت كمتغيرات تفسيرية دون الإستناد إلى نموذج معين، ولكن لمجرد الإستناد إلى تحليل قـــد تنطوي عليه نظرية التجارة الدولية. وبعض المتغيرات ليس له معنى إقتصادي جيد مثل نسبة الدخل إلى مجموع (الصادرات + الواردات).

دراســـة د. أحمد الناقة (١٩٩٤، ص ص ١-٣٩): وفي هذه الدراسة تمت صـــياغة للأســـاس الـــنظري للنموذج النقدي كمفسر لسعر الصرف الحقيقي للجنيه المصـــري مقـــابل الدولار الأمريكي، وهي صياغة تختلف عما قدمه الإقتصاديون الآخـــرون، ومن حيث إستناد إعادة الصياغة إلى آلية تأثير كل متغير تفسيري على

سعر الصرف الحقيقي. فالعرض النقدي الحقيقي يؤثر مباشرة على ميزان المدفوعات، وأثر الدخل القومي الحقيقي النسبي يؤثر على سعر الصرف الحقيقي من خلال أثرين ينتجان عن التغير في الدخل القومي الحقيقي النسبي هما الأثر النقدي والأثر الحقيقي. وسعر الفائدة النسبي يؤثر على سعر الصرف الحقيقي من خلال أثرين هما أثر الحساب الجاري وأثر حساب رأس المال.

ونتائج النموذج المقدر مشروطة بالقيود المفروضة على الواردات وقابلية الجنيه المصري للتحويل إلى العملات الأخرى، أو قابلية الجنيه المصري للإنفاق المباشر على السلع والأصول المالية الأجنبية وغيرها من القيود. ونتائج النموذج تؤيد أهمية السياسة النقدية التوسعية كأحد العوامل التي أثرت سلباً على سعر الصرف الحقيقي للجنيه المصري، كما أن الأثر الإيجابي لتغير الدخل الحقيقي النسبي في مصر على سعر الصرف الحقيقي للجنيه مقابل الدولار يعمل من خلال تغلب الأثر النقدي على الأثر الحقيقي لتغير الدخل الحقيقي.

ويأتي التغير في السياسة الإقتصادية في مقدمة العوامل التي أثرت سلباً على سعر الصرف الحقيقي.

وحيث إن السياسة النقدية التوسعية أثرت تأثيراً سلبياً على سعر الصرف الحقيقي للجنيه المصري في الفترة التي إنطوت عليها الدراسة، ولا يمكن بالطبع تجنب زيادة العرض النقدي ولكن كيفية ضبط عملية التوسع النقدي هي المسألة التي يجب أن تشغل بال صانع السياسة النقدية في مصر.

ولا يؤيد النموذج المقدر ما يذهب إليه النموذج النقدي من إفتراض أن السندات المصرية (أو الأصول المدرة للفائدة في مصر) هي بدائل للسندات

الأمــريكية، ومــن ثــم فــإن سعر الفائدة النسبي ليس له تأثير على سعر الصرف الحقيقي في مصر، والمعامل المقدر لسعر الفائدة النسبي غير معنوي.

ثانياً: أ- نشأة التعامل بالريال الورقي السعودي ومراحل إصداره

أدى زيــادة الطلب على النقود المعدنية السعودية (الريال الفضي) في أثناء مواســم الحــج إلى حــدوث عجز في وسائل الدفع في المملكة. فتمت تجربة النقود الورقيــة، وكانت البداية في صورة إيصالات الحجاج، فطرحت الطبعة الأولى منها بــتاريخ ١٣٧٢/١١/١٨هــ الموافق ١٩٥٢/٧/٢٩م وهي من فئة العشرة ريالات، ثم أعيدت الطبعة بشكل آخر لفئة العشرة وطرحت في التداول بتاريخ ١٣٧٣/٩/١٥ هــــ الموافــق ١٩٥٤/٥/١٧م وأضيفت إليها فئة الخمسة ريالات بتاريخ ١٣/١٠/ ١٣٧٣هــــ الموافــق ١٩٥٤/٦/١٤م، وكذلــك فئة الريال الواحد بتاريخ ١٣/١١/ ١٣٧٥هــ الموافق ١٩٥٦/٦/٢١م[1].

([1]) وكــان مكــتوباً عــلى وجه هذه الفئات: صدر هذا الإيصال من قبل المؤسسة لتيســير أداء حاملــه فريضة الحج، وذلك يجعل حصوله على الريالات العربية في متــناول يــده بسهولة وسرعة أثناء إقامته في البلاد العربية السعودية وبدون تكبده نفقــات الصرافة. وذلك على يمين شعار المملكة، وعلى يسار الشعار الكتابة التالية نشــهد بــان المؤسســة تقتــني في خزنتها بجده مبلغ (حسب فئة الورقة النقدية) (١،٥،١٠) ريــالات عربية تحت طلب حامل هذا الإيصال وهو قابل للصرف الكامل وتدفع قيمته فور تقديمه من قبل حامله إلى أي مركز من مراكز المؤسسة.
أنظــر: متحف العملات، الرياض، مؤسسة النقد العربي السعودي، سنة ١٤١٦هــ، ص٢٨٤، ٢٨٥.

وكـــانت هذه الإيصالات أدوات دفع موسمية ولم تكن نقوداً ورقية إلزامية، لأن قبولها في التعامل كان يتوقف على موافقة المتعاملين بها، كما أنها لم تكن نقود نهائيـــة حيـــث يمكن تحويلها إلى نقود معدنية (ريالات فضية سعودية) عند تقديمها لمؤسســـة النقد[١]. أي أنها كانت نقوداً نائبة لأنها مغطاة بالنقود المعدنية بنسبة ١٠٠ %، غيـــر أن هذه النسبة تناقصت بسرعة بعد عام واحد من إصدار هذه الإيصالات فبـــلغت نسبة الغطاء عام ١٣٧٤/٧٣هـــ الموافق ١٩٥٥م ٢٥% فقط. ويرجع ذلك إلى التوســـع فـــي حجم إصدار النقود الورقية المسماة (إيصالات الحجاج)، وزيادة الطـــلب عـــليها في التداول مع عدم مقدرة مؤسسة النقد في الحصول على الغطاء المعدني الكامل لها[٢]. وتعتبر عملية إصدار إيصالات الحجاج تجربة ناجحة لتحقيق المـــرونة اللازمـــة لكمية النقد المتداول خلال مواسم الحج، ومواجهة زيادة الطلب على النقود السعودية. كما أن نجاح هذه التجربة أدى إلى قيام مؤسسة النقد بإستبدال الـــريالات الفضـــية الـــباقية بإيصالات الحجاج من فئة الريال في عام ١٣٧٤هـــ/ ١٩٥٥م[٣]. وفـــي بداية عام ١٣٨١هـــ/ ١٩٦١م أصدرت مؤسسة النقد إضافة إلى

---

(١) المرجع السابق، ص٢٨٨.

(٢) ســـمير المصـــري وصلاح الدين حسين، اقتصاديات النقود والبنوك، جدة، دار عكاظ، ط: الأولى، سنة ١٤٠٠هـــ/ ١٩٨٠م، ص١٧٤-١٧٧.

(٣) عبدالمـــنعم الســـيد علي، التطور التاريخي للأنظمة النقدية في الأقطار العربية، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، ط: الأولى، سنة ١٩٨٣م، ص١٣١، ١٣٢

إيصالات الحجاج أول إصدار للنقود القانونية الورقية الإلزامية[١] وطرح في التداول بفئاته الخمس ١٠٠ريال، ٥٠ريال، ١٠ريال، ٥ريال، ١ريال. وفي العام نفسه قبلت الحكومـــة الســـعودية رســـمياً شروط تحويل الريال السعودي إلى العملات الأخرى حســـب المـــادة الثامنة من اتفاقية صندوق النقد الدولي، وهي أول دولة في الشرق الأوســـط، والدولـــة الحاديـــة والعشرين من دول العالم الأعضاء في صندوق النقد الدولي التي قبلت هذا الإلتزام[٢].

وطرح الإصدار الثاني[٣] من النقود القانونية الورقية الإلزامية بفئاته الخمس أيضـــاً ١٠٠ريال، ٥٠ريال، ١٠ريال، ٥ريال، ١ريال اعتباراً من ١٣٨٧/١١/١٥ هـــ ١٩٦٨/٣/١٣م. وطرح الإصدار الثالث في التداول بفئاته الخمس كذلك ١٠٠ ريال، ٥٠ريال، ١٠ريال، ٥ريال، ١ريال بتاريخ ١٣٩٦/١٠/١٦هـــ الموافق ٩/٩/

---

(١) وقـــدرت قيمـــة الريال الورقي السعودي في ذلك الوقت بالنسبة للذهب الخالص عـــلى أساس (٠,١٩٧٤٨٢ من الجرام). وحدد سعر الريال بالنسبة للدولار على أن كل (٤,٥ ريالاً) تعادل دولاراً واحداً.

(٢) ســـيد محمـــد حامد، تطور النظام البنكي في المملكة العربية السعودية، ترجمة حسن ياسين، الرياض، إدارة البحوث والاستشارات، سنة ١٣٩٩هـــ، ص٢١

(٣) وتجـــدر الاشارة إلى أن إيصالات الحجاج قد تم سحبها جميعها من التداول في ١٣٨٤/٩/٣٠هـــــ، كمـــا تم سحب الإصدار الأول من التداول بتاريخ ١٣٩١/٥/١ هـــ. انظر: متحف العملات، مرجع سابق، ص٢٨٤، ٢٨٦

١٩٧٦م ومـــازال مـــتداولاً في الأسواق[١] ونظراً للتطور الاقتصادي في عهد خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبدالعزيز حفظه الله، فقد أصدر توجيهاته بطباعة فـــئة الخمســـمائة ريال، إضافـــة للفئات ١٠٠ريال، ٥٠ريال، ١٠ريال، ٥ريال، ١ ريال وقد طرحت في التداول بفئاتها الست إعتباراً من ١/ ٤ /١٤٠٤هـــ الموافق ٤ /١/١٩٨٤م، وهو يعتبر الإصدار الرابع للنقود الورقية الإلزامية في المملكة العربية السعودية[٢]. كما تم إصدار فئة سابعة وهي فئة ٢٠ريال وفئة ثامنة وهي فئة ٢٠٠ ريـــال وذلك في عام ١٤١٩هـــ بمناسبة مرور مائة عام على توحيد المملكة العربية الســـعودية على يد المؤسس المغفور له بإذن الله تعالى الملك عبدالعزيز آل سعود. وتجدر الإشارة إلى أن المملكة العربية السعودية قررت في ١٣٩٥/٣/٣هـــ الموافق ١٥مـــارس ١٩٧٥م إيقـــاف ربط الريال بالدولار. وتم ربط سعر صرفه بمجموعة العمـــلات المكونة لوحدة حقوق السحب الخاصة. وحدد سعر تعادل الريال مع وحدة حقوق السحب الخاصة بـــ (٤,٢٨٢٥٥ريالاً لكل وحدة)، واستخدمت المملكة هامش قـــدره (٧,٢٥%) على جانبي سعر التعادل. وبفضل الله تعالى فإن الريال السعودي مدعـــوم باحـــتياطيات كـــبيرة من النقد الأجنبي، وهو ما جعله محتفظاً بالإستقرار النسبي في قيمته في الداخل والخارج.

---

(١) وتـــم ســـحب الاصدار الثاني من التداول بتاريخ ١٤٠٠/٧/١هـــ غير أنه يمكن استبداله لدى مؤسسة النقد العربي السعودي وفروعها فقط. المرجع السابق ص٢٨٩

(٢) المرجع السابق، ص٢٩٨

ب – تعريف الصرف وبيان أحكام صرف النقود الورقية:

الصرف في اللغة[1]: بيع الدراهم بدراهم أو دنانير، وأصطرفها: اشتراها، وصرفت الذهب بالدراهم بعته. واسم الفاعل (صيرفي) و (صيرف) وصراف للمبالغة. وسمي بيع الأثمان صرفاً لإختصاص هذا العقد بنقل كلا البدلين من يد إلى يد في مجلس العقد.

وعرف الصرف في اصطلاح الفقهاء بما يلي:

الحنفية قالوا بأنه: إسم لبيع الأثمان المطلقة بعضها ببعض، وهو بيع الذهب بالذهب والفضة بالفضة وأحد الجنسين بالآخر[2].

والشافعية قالوا: بأنه: بيع النقد بالنقد من جنسه وغيره[3].

والحنابلة قالوا بأنه: بيع نقد بنقد[4].

ويلاحظ على هذه التعاريف حصرها الصرف على الذهب والفضة بأشكالها المختلفة دون إدخال غيرها مما يصطلح الناس على ثمنيته من نقود معدنية من غير

---

(1) ناصر المطرزي، المغرب في ترتيب المعرب، بيروت، لبنان، دار الكتاب العربي، بدون، باب الصاد المهملة، الصاد مع الراء، "صرف"، ص٢٦٦

(2) علاء الدين بن مسعود الكاساني الحنفي، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، بيروت، دار الكتاب العربي، ط: الثانية، سنة ١٣٢٨هـ – ١٩١٠م، ج٥، ص٢١٥

(3) محمد الشربيني الخطيب، مغني المحتاج إلى معرفة معاني ألفاظ المنهاج، بيروت، دار إحياء التراث العربي، بدون، ج٢، ص٥٢

(4) منصور بن يونس البهوتي، كشاف القناع عن متن الإقناع، بيروت، دار الفكر، سنة ١٤٠٢هـ – ١٩٨٢م، ج٣، ص٢٦٦.

الذهـب والفضة أو نقود ورقية أو غيرها[1]. ولكن الراجح في علة الربا في النقدين هـي الثمينة المطلقة، ويترتب على ذلك أن حكم الصرف يجري في كل ما اصطلح الـناس عـلى ثمنيته كالنقود الورقية وغيرها. وغاية الأمر أن ثمنية الذهب والفضة ثبـتت بالنص، وثمنية النقود الأخرى المصطلح عليها بين الناس ثبتت بالقياس لعلة الثمنية المطلقة كما تقدم.

وأمـا المالكية فالإصطلاح عندهم في بيع الأثمان له ثلاثة أقسام: المراطلة، والمبادلة، والصرف[2].

فالمراطـلة: هـي بيـع الذهب بالذهب أو الفضة بالفضة وزناً. سواء أكانا مسكوكين أو مصوغين أو تبرا.

والمبادلة: هي بيع النقد المسكوك من الذهب أو الفضة بجنسه عددا.

والصـرف: هو بيع الذهب بالفضة أو الفضة بالذهب أو أحدهما بالفلوس[3]، أو غيرها من النقود المصطلح عليها كالنقود الورقية.

---

(1) عـادل محمـد أمين روزي، أحكام الصرف في الفقه الاسلامي، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، رسالة ماجستير، سنة ١٤١٦هـ - ١٩٩٦م، ص٢٦

(2) عـلى الصعيدي العدوي، حاشية العدوي على شرح أبي الحسن لرسالة ابن أبي زيد، بيروت - لبنان، دار الفكر، بدون، ج٢، ص١٣٠

(3) الفـلوس: هـي كل ماسك من غير الذهب والفضة وراج التعامل به بين الناس وهـي أقـرب ما تكون إلى مصطلح النقود المساعده عند الاقتصاديين وهي أجزاء العملة الرسمية كالقرش والهللة.

وذكـــر الاقتصاديون في تعريف الصرف بأنه: عملية مبادلة النقود ببعضها، وتســتخدم هذه العملية في تحويل النقود وتسوية الديون وإبراء الذمم من الإلتزامات المدنية والتجارية الداخلية والخارجية[١].

وذكـــروا تعـــريفاً للصرف الأجنبي بأنه: مبادلة العملات والأوراق النقدية الأجنبية بعضها ببعض حسب نسب وأسعار ووحدات وقيود معينة[٤].

فـــثمن النقود الأجنبية بالنسبة للعملة المحلية الوطنية يسمى سعر الصرف. وهـــو عبارة عن عدد وحدات العملة الوطنية التي يمكن بها شراء وحدة واحدة من العملة الأجنبية. وهذا هو التعريف الذي أخذت به الدراسة.

أحكام الصرف:

بناء على التعريفات المتقدمة فإن حكم الصرف عند فقهاء الحنفية والشافعية والحنابـــلة هـــو: أن الذهب والفضة إذا بيعا بجنسهما كذهب بذهب أو فضة بفضة، وجـــب في هذا البيع التماثل والحلول والتقابض. لقوله صلى الله عليه وسلم: "الذهب بـــالذهب والفضـــة بالفضة والبر بالبر والشعير بالشعير والتمر بالتمر والملح بالملح مـــثلاً بمثل سواءً بسواء يداً بيد فإذا اختلفت هذه الأصناف فبيعوا كيف شئتم إذا كان يداً بيد" رواه مسلم[٢].

---

(١) ، (٤) محمـــد عـــلي رضـــا آل جاسم، القواعد الأساسية في الاقتصاد الدولي، بغداد، مطبعة التضامن، ط: الثانية، سنة ١٩٦٧م، ص٣٢٥

(٢) مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، الجامع الصحيح، القاهرة، دار الحديث، ط: الأولى، سنة ١٤١٢هـ/١٩٩١م، ج٣، رقم الحديث (١٥٨٧) ص١٢١١

وأمـــا فقهـــاء المالكيـــة فـــإن حكم بيع الأثمان لديهم حسب التقسيمات التي ذكروها وهي المراطلة، والمبادلة، والصرف فهي كما يلي:

حكـــم المراطـــلة والمـــبادلة، وجـــوب التماثل والحلول والتقابض واستدلوا بالحديث المتقدم. وأما الصرف وهو بيع الذهب بالفضة أو أحدهما بالفلوس أو النقود الورقية ونحوها، فيجوز فيه التفاضل مع الحلول والتقابض لإختلاف الجنس[١].

وبالنســـبة لمـــا ذكـــره الاقتصاديون في تعريف الصرف وهو مبادلة النقود ببعضـــها ويقصد بها النقود الورقية. فبناء على أن هذه النقود الورقية تصدرها كل دولـــة بذاتهـــا، وتســـتمد قيمـــتها وقوتهـــا الشرائية من قوة الدولة الإقتصادية التي أصدرتها، فتختلف قيمتها من دولة لأخرى.

وبما أن جميع الدول التي تصدر هذه النقود الورقية تلزم أفرادها بقبول هذه الـــنقود فـــي التعامل، ونظراً لتوفر وظائف النقود بها، حيث إنها وضعت بين الناس للحصـــول بواســـطتها عـــلى حاجاتهم من السلع والخدمات، وصارت مقياساً للقيم ووســـيلة للإدخـــار، وثبت لها القبول العام، من كل من تقدم له ثمناً في البيع وأجرة فـــي الإجارة ووفاءاً للديون والإلتزامات. أصبحت هذه النقود جنساً قائماً بذاته تابعة لـــلدولة الـــتي أصـــدرتها ومنتسبة إليها فنقول الريال السعودي، والجنيه المصري، والـــدولار الأمريكي، والين الياباني وهكذا في بقية دول العالم المختلفة. وبناء على ما تقدم فإن حكم صرف النقود الورقية هو:

---

(١) على العدوي، حاشية العدوي على شرح أبي الحسن للرسالة، مرجع سابق، ج٢ ، ص١٣٠

١ - الصــرف المحلي وهو: مبادلة العملة الوطنية بعضها ببعض كصرف ورقة نقدية سعودية من فئة ١٠٠ريال بأوراق نقدية من فئة ١٠ريال فإن المعول عليه في هذه الحالة هو العدد لأنه هو الذي يحقق التماثل فالورقة فئة ١٠٠ ريال يقابلها ١٠ورقات من فئة ١٠ريال إضافة إلى الحلول والتقابض لأنهما من جنس واحد. وحتى لو كان الصرف بين العملة الورقية المحلية وأجزاء هــذه الوحـــدة مــن النقود المساعدة من النيكل أو البرونز كصرف الريال السعودي بالقرش أو الهللة فمادام أن الدولة قد حددت نسبة قيمة الريال وهو الوحـــدة النقدية القانونية فيها - بعشرين قرشاً أو بمائة هللة، فيجب الإلتزام عــند الصرف بهذه النسب لأنها تحقق التماثل إضافة إلى الحلول والتقابض، فــلا يجــوز صرف ريالاً من النقود الورقية بثمانية عشر قرشاً أو بتسعين هللة إذ يجري ربا الفضل في هذه الحالة[١].

٢ - الصــرف الأجنــبي وهــو: مــبادلة العمــلات والأوراق الأجنبية بعضها ببعض كصرف الريال السعودي بالدولار الأمريكي وهما من جنســين مختــلفين، فيجــوز التفاضــل بيــنهما كأن يتم صرف ٣,٧٥ريال سعودي بــدولار واحــد ولكن يشترط الحلول والتقابض حتى لا يحصل ربا النساء. ولا بــأس فــي أن يصرف أحد المتبادلين شيكاً محرراً بالدولار بما تعادل قيمــته بالــريال الســعودي أو بالعكس لأن الشيك يقوم مقام النقود ويتحقق باســتلامه القــبض، ولكن بشرط أن يكون التقويم بسعر الصرف السائد في نفس اليوم الذي تجري فيه عملية الاستبدال.

([١]) أحمــد حســن الحســني، تطور النقود في ضوء الشريعة الاسلامية مع العناية بالنقود الكتابية، جدة، دار المدني، سنة ١٤١٠هـ/ ١٩٨٩م، ص١٨٣، ص١٨٤

- ســتر بــن ثــواب الجعيد، أحكام الأوراق النقدية والتجارية في الفقه الاسلامي، الطائف، مكتبة الصديق، ط: الأولى، سنة ١٤١٣هـ/١٩٩٣م، ص٤٩٧، ص٥٠٧

ويــدل على ذلك حديث ابن عمر رضي الله عنهما قال:(أتيت النبي صلى الله عليه وسلم فقلت إني أبيع الإبل بالبقيع فأبيع بالدنانير وآخذ الدراهم وأبيع بالدراهم وآخذ الدنانير فقال لا بأس أن تأخذ بسعر يومها ما لم تفترقا وبينكما شيء) رواه الخمسة ، وصححه الحاكم على شرط مسلم[1].

ثالثاً: بيانات إنفاق الحجاج

الــبيان الأســاس للدراســة هو إنفاق الحجاج، ومطلوب سلسلة زمنية لهذا الإنفــاق، وبالــبحث فــي إحصاءات معهد خادم الحرمين الشريفين تم العثور على الإحصــاءات الأساسية للحجاج. إعداد د. محمد زهير شيخ، د. سامي برهمين عام ١٤١٨هــ، ومــنه تــم حساب – على نحو ما سيلي – متوسط إنفاق الحاج يعادل تقريــباً ٦٠٥٠ ريــال لــلحاج الواحــد، ومن بيانات لعينة مقدارها ٢٠٠٠حاج من مختــلف الجنســيات، قــام بهــا معهد خادم الحرمين الشريفين عام ١٤١٩هــ، تم التوصل إلى أن المتوسط المرجح لإنفاق الحاج في حدود ٦١٠٠ ريال، وتم إعتبار رقــم ٦٠٥٠ريال كمتوسط مرجح لإنفاق الحاج على أساس أنه يقترب من ٦١٠٠ ريال، والنتائج في الحالتين لن تختلف كثيراً.

ولقد تم حساب المتوسط المرجح كما يلي:

تــم أخــذ مركــز الفئة لفئات إنفاق الحاج، من مختلف الجنسيات وأمام كل مركــز فــئة التكرار النسبي، وبضرب التكرار النسبي في مركز الفئة نحصل على المتوســط المــرجح للحاج، ومن إحصاءات د. زهير، د. برهمين كان مركز الفئة، والتكرار النسب كما يلي:

---

(1) محمــد بــن علي الشوكاني، نيل الأوطار من أحاديث سيد الأخيار شرح منتقى الأخبار، بيروت – لبنان دار الجيل، سنة ١٩٧٣م، ج٥، ص٢٥٤

جدول (١)

الجدول التكراري لإنفاق الحاج

مركز الفئة لانفاق الحاج	التكرار النسبي
٣٠٠٠	٠,٢
٤٥٠٠	٠,٤
٧٥٠٠	٠,٣
١٤٠٠٠	٠,١
	١,٠٠

ومتوسط الإنفاق المرجح بالتكرار النسبي = (٠,٢×٣٠٠٠) + (٤٥٠٠ × ٠,٤) + (٧٥٠٠ × ٠,٣) + (١٤٠٠٠ × ٠,١) = ٦٠٥٠ ريال .

وتــم اعتماد مبلغ ٦٠٥٠ريال كمتوسط لإنفاق الحاج (μ)، على أساس أنه يقترب من ٦١٠٠ريال.

والمــتغير الثاني المهم هو اعداد الحجاج، ومصدرها إحصاءات معهد خادم الحرمين لأبحاث الحج وتم أخذ سلسلة زمنية من الفترة (١٩٦٨-١٩٩٧).

وعــلى إفــتراض ثــبات أذواق الحاج، فإن التغير في متوسط إنفاق الحاج ســيكون مصــدره الــتغير فــي أسعار سلة السلع الإستهلاكية التي يشتريها (سلع وخدمات إستهلاكية وخدمات السكن وغيرها)، والرقم القياسي المعبر عن التغير في ســلة هــذه الســلع هــو الرقم القياسي لأسعار المستهلك (CPI)، ومن ثم فبضرب المتوســط المــرجح × الــرقم القياسي لأسعار المستهلك أي بضرب (CPI x μ) نحصل على متوسط الإنفاق السنوي للحاج بالأسعار الجارية.

وبضـــرب متوســـط إنفـــاق الحاج السنوي في أعداد الحجاج نحصل على الإنفاق التلقائي للحجاج السنوي ونرمز له بالرمز (PEX).

وتـــم ذلـــك للفـــترة (١٩٦٨-١٩٩٧) ميلادية، وبهذا فإن التغير في الإنفاق التلقائي للحجاج يرجع إلى التغير في الأسعار والتغير في أعداد الحجاج.

ورقـــم متوســـط إنفاق الحاج يبدأ برقم = ١٧٣٦,٣٥ ريالاً عام (١٩٦٨م) وينـــتهي بـــرقم ٦١٠٤,٤٥ريال عام (١٩٩٧م)، وهي أرقام معقوله ولا تبتعد عن الواقـــع كـــثيراً، إذا أخذنـــا فـــي الإعتبار أن معظم الدول الإسلامية التي يأتي منها الحجاج دول فقيرة أساساً.

رابعاً: نموذج الدراسة:

أ- متغيرات الدراسة:

ينطوي نموذج الدراسة على أربع متغيرات رئيسة وهي:

١- ســـعر الصـــرف الإسمي EXR معرفاً على أنه عدد الريالات التي يتم بها الحصول على دولار واحد.

وبيانـــات هـــذا المتغير مأخوذة من الاحصاءات المالية الدولية (IFS)، عدد ١٩٩٩. ومـــن البيانات الوصفية في جدول (٢) فإن متوسط سعر الصرف في فترة الدراســـة (١٩٦٩ – ١٩٩٨) كـــان = ٣,٦٨٩ ريال/ دولار، والحد الأقصى لسعر الصـــرف كان = ٤,٥ ريال/ دولار عام ١٩٦٩، والحد الأدنى كان = ٣,٥٥ ريال/ دولار عـــام ١٩٧٣، والانحـــراف المعياري للمتوسط المذكور كان ٠,٣١٧٨١٦٩ ريالاً، وهو انحراف يعـــادل ٨,٦% من هذا المتوسط ، وهو ما يعني أن

سعر كل واحد ريال مقابل الدولار كان عرضة للتغير في المتوسط بمقدار ٨,٦% سنويا في المتوسط في الفترة (١٩٦٩ – ١٩٩٨) . وهو تقلب كبير ويشير إلى تقلب سعر الريال مقابل الدولار .

جدول (٢) البيانات الوصفية لمتغيرات النموذج

المتغير	متوسط	إنحراف معياري	القيمة القصوى	القيمة الصغرى
سعر الصرف (Exr)	٣,٦٨٩	٠,٣١٧٨	٤,٥	٣,٥٥
الدخل القومي (RGN)	٣١٠,٣٥٦	١٦١,٩٥٠٠	٥٢٢,٩	١٢,٧٣
العرض النقدي (MS)	٧٣,١٤٨٧	٤٨,٦٠٩٢	١٥١,٥١٠	٢,٣٢
إنفاق الحجاج (PEX)	٧,٤٤٨٦٤	٣,٠٤١١٢	١٤,٣١٨٠	١,٨٧٤٨

٢- الدخل القومي الإجمالي (RGN) في الفترة (٦٩-١٩٩٨)، ومقوم بالقيمة الإسمية ، ومصدره أيضاً (IFS)،ومن جدول(٢) فإن متوسط الدخل القومي السعودي في هذه الفترة ٣١٠,٣٥٦بليون ريال ، والحد الأدنى لهذا الدخل كان =١٢,٧٣بليون ريال عام ١٩٦٩ والحد الأقصى= ٥٢٢,٩بليون بليون ريال ، وبانحراف معياري = ١٦١,٩٥٠٠٧ بليون ريال، وكل ريال من الدخل إرتبط بتقلب = ٠,٥٢٢ريال في المتوسط، وهو تقلب مرتفع . ويشير إلى الزيادة الكبيرة التي تحققت في الدخل القومي السعودي في هذه الفترة ، حيث شهدت هذه الفترة إرتفاع سعر البترول ، وحدثت طفرة في النشاط الاقتصادي في المملكة العربية السعودية ، وحدثت تنمية إقتصادية شاملة في قطاعات الصناعة والزراعة والمرافق العامة (التليفونات والكهرباء والمواصلات).

٣- العرض النقدي (MS) وهو العرض النقدي الإسمي بالمفهوم الضيق والذي نحصل عليه، بجمع العملة المتداولة خارج الجهاز المصرفي والودائع

الشـــيكية، فالعـــرض الـــنقدي يشـــتمل على العناصر التي تستخدم كوسيط للتـــبادل، ومن ثم تؤثر على الإنفاق الكلي. وبيانات العرض النقدي مأخوذة من الإحصاءات المالية الدولية (IFS).

وطـــبقاً لبيانات جدول (٢) فإن متوسط العرض النقدي في الفترة (١٩٦٩-١٩٩٨) كـــان = ٧٣,١٤٨٧ بـــليون ريال سنوياً، والحد الأدنى كان = ٢,٣٢بليون ريـــال (١٩٦٩) والحد الأقصى كان = ١٥١,٥١ بليون ريال (١٩٩٣)، والانحراف المعيـــاري = ٤٨,٦٠٩٢٤بليون ريال، وبانحراف ٠,٦٦٥ لكل ريال في المتوسط، وهـــذه نسبة تقلب تعتبر مرتفعة في العرض النقدي، وتشير إلى إتجاه توسعي كبير في السياسة النقدية. وربما يكون هذا الاتجاه التوسعي مواكباً للزيادة التي حدثت في النشاط الاقتصادي، وبالتالي يعتبر توسعاً طبيعياً.

٤- أمـــا عـــن إنفاق الحجاج (PEX) فقد تقدم الحديث عن كيفية حسابه وأشرنا له بالتفصيل في موضعه. ويكفي هنا أن نورد أن متوسط إنفاق الحجاج السنوي كان = ٧,٤٤٨٦٤بليون ريال للفترة (٦٩-١٩٩٨)، بحد أقصى ١٤,٣٢بليون ريال(١٩٨٢) وحد أدنى = ١,٨٧٥بليون ريال (١٩٦٩)، والإنحراف المعياري ٣,٠٤١١٢ بليون ريال وبنسبة انحراف = ٠,٤٠٨٣ لكل ريال، وهي نســـبة إنحراف كبيرة تدل على تقـــلب الدخـــل الناجم عن إنفاق الحجاج، ولكن إنفاق الحجاج يرجع في الغالب إلى متغيرات خارجية.

ب- التوقعات المسبقة:

طـبقاً لمـنطق الـنظرية الاقتصادية، فإن أثر الدخل القومي وأثـر إنفاق الحجـاج عـلى سعر الصرف (مأخوذ بمفهوم عدد الريالات لكل دولار) يجب أن يكون سالباً، وأما أثر العرض النقدي على سعر الصرف يجب أن يكون موجباً. (Kraugman and Obstfeld, 1988, P401) فالزيادة في الدخل القومي تعكـس زيـادة في الإنتاجية، والزيادة في الانتاجية يصاحبها زيادة العرض الكلي، ومع ثبات العوامل الأخرى على حالها، ينخفض عدد الريالات التي يتم دفعها مقابل كل دولار، وهذا يعني إنخفاض سعر الصرف.. فالتغيرات في الدخل القومي تعكس الـتغيرات فـي إنتاجية السلع الداخلة وغير الداخلة في التجارة، ومن ثم تؤثر على القوة الشرائية للعملة المحلية، وبالتالي تؤثر عكسياً على سعر الصرف.

أما أثر إنفاق الحجاج، فهو يماثل أثر زيادة الصادرات على العملة المحلية، مع بقاء العوامل الأخرى على حالها. فزيادة إنفاق الحجاج، يرفع سعر الريال مقوماً بالدولار، ومن ثم يصاحبه إنخفاض سعر الصرف.

أمـا عـن الأثـر النقدي على سعر الصرف، فإن نموذج، Dornbusch (1976). للإندفاع السريع لسعر الصرف Exchang rate Overshooting يفسر سـبب ارتفـاع سعر الصرف مع زيادة العرض النقدي. فعندما يترتب على التوسع الـنقدي إنخفـاض سـعر الفائدة، فإن سعر الصرف يتعدل في الحال، حيث تتعدل الأسـعار ببطء وبالتدريج، مما يجعل التوسع النقدي يؤثر على سعر الصرف بنسبة تقـل عـن نسـبة التغيّر في العرض النقدي. والتغيّر في العرض النقدي يؤثر على سعر الصرف في نفس الإتجاه.

والخلاصة أن سعر الصرف سيتغير في نفس إتجاه تغير كمية النقود.

ج- صياغة النموذج:

تـــم صـــياغة النموذج في صورة معادلة خطية، حيث يكون سعر الصرف الإسمي (EXR) دالة خطية في المتغيرات التفسيرية وهي:

العرض النقدي الاسمي: MS

الدخل القومي الإجمالي: RGN

إنفاق الحجاج: PEX

وكل المتغيرات مقاسة بقيم إسمية.

وفـــترة الدراســـة عيـــنة لسلســـلة زمـــنية فترتها (١٩٦٩-١٩٩٨) وعدد المشاهدات = ٣٠سنة.

والمعادلة المصاغة هي:

$$EXR_t = C + b_1\ RGN_t + b_2\ MS_t + b_3\ PEX_t + e_t$$

حيث يشير الدليل السفلي (t) للمتغيرات إلى رقم المشاهدة الخاصة بكل سنة $t=1,2,\ldots,\ 30$. أما (e_t) فهي حد الخطأ العشوائي والذي يفترض بأن قيمه موزعة توزيعـــاً طبيعياً بوسط حسابي = صفر، وتباين ثابت، وهذه الإفتراضات تساعد في الحصـــول عـــلى مقـــدارات غـــير متحـــيزة وتتمـــــــيز بالكفاءة لكل معلمة من المعلمات (C,b_1,b_2,b_3).

ويلاحـــظ أن تقدير معلمات النموذج بطريقة (OLS)، أعطى نتائج معقولة. ومخرجات الكمبيوتر بنتائج التقدير تحتوي على المخرجات التالية:

ويوضـــح الجدول (٣) نموذج الإنحدار المقدر بطريقة OLS، حيث تحتوي على المعلمات المقدرة وأخطائها المعيارية وإحصائية t، واحتمال قبول فرض العدم بأن المعلمات المقدره = صفر، وعرض للإحصاءات الأخرى.

ويوضـــح الجدول (٤) القيم المقدرة لسعر الصرف (Fitted) والقيم الفعلية (Actual) والــبواقي المقــدرة (Residual) فــي كل سنة من السنوات، ثم رصد الــبواقي فــي كل سنة حول خط الانحدار (وهو الخط المتقطع)، والحدود المقبولة لموقع البواقي بين خطين متوازيين منقطين، والبواقي التي تقع خارج الخطين تسمى (Outliers).

كما يوضح الجدول (٥) المرونة المقدرة، ومعامل التحديد الجزئي.

جدول (٣) : نموذج الانحدار المقدر

LS // Dependent Variable is EXR
Date: 9-16-2000 / Time: 9:12
SMPL range: 1969 - 1998
Number of observations: 30

VARIABLE	COEFFICIENT	STD. ERROR	T-STAT.	2-TAIL SIG.
C	4.3050242	0.1106124	38.919915	0.0000
MS	0.0044974	0.0014258	3.1544013	0.0040
PEX	-0.0336477	0.0180383	-1.8653487	0.0735
RGN	-0.1962209	0.0594966	-3.2980189	0.0028

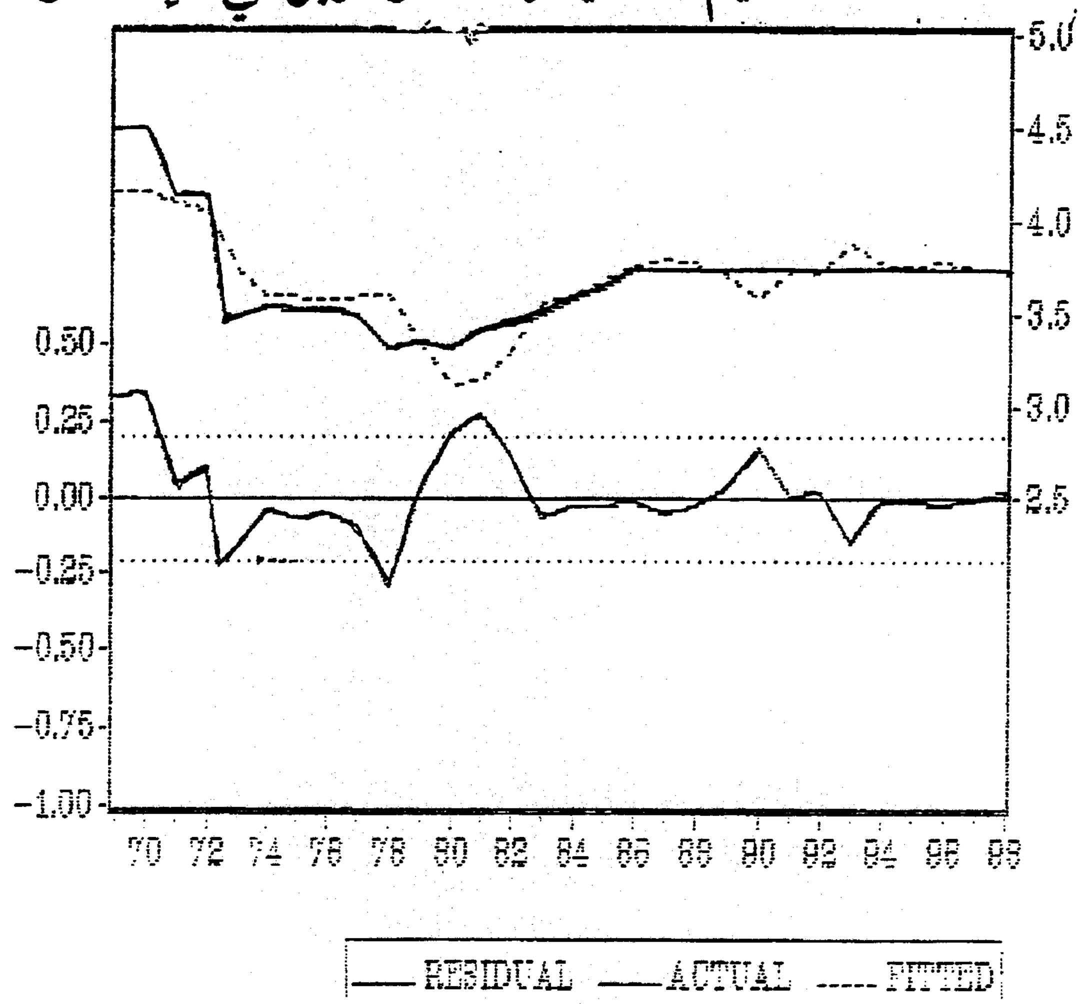
R-squared	0.623921	Mean of dependent var	3.689000
Adjusted R-squared	0.580527	S.D. of dependent var	0.317817
S.E. of regression	0.205840	Sum of squared resid	1.101618
Log likelihood	6.998099	F-statistic	14.37813
Durbin-Watson stat	1.497577	Prob(F-statistic)	0.000010

جدول (٤)

Residual Plot

obs	RESIDUAL	ACTUAL	FITTED
1969	0.33466	4.50000	4.16534
1970	0.34060	4.50000	4.15940
1971	0.04453	4.15000	4.10547
1972	0.10040	4.15000	4.04960
1973	-0.20219	3.55000	3.75219
1974	-0.04354	3.55000	3.59354
1975	-0.06184	3.53000	3.59184
1976	-0.04676	3.53000	3.57676
1977	-0.08524	3.50500	3.59024
1978	-0.28716	3.31500	3.60216
1979	0.01520	3.36500	3.34980
1980	0.21188	3.32500	3.11312
1981	0.26890	3.41500	3.14610
1982	0.13580	3.43500	3.29920
1983	-0.06239	3.49500	3.55739
1984	-0.02228	3.57500	3.59728
1985	-0.03158	3.64500	3.67658
1986	-0.01423	3.74500	3.75923
1987	-0.05530	3.74500	3.80030
1988	-0.02864	3.74500	3.77364
1989	0.03652	3.74500	3.70848
1990	0.16646	3.74500	3.57854
1991	0.00694	3.74500	3.73806
1992	0.02349	3.74500	3.72151
1993	-0.14447	3.74500	3.88947
1994	-0.02080	3.74500	3.76580
1995	-0.01499	3.74500	3.75999
1996	-0.03351	3.74500	3.77851
1997	-0.00246	3.74500	3.74746
1998	0.02204	3.74500	3.72296

شكل (١) القيم الفعلية والمقدرة وبواقي الإنحدار



ومن التقديرات الواردة في جدول (٣) نستنتج ما يلي:

١- فترة العينة الزمنية – كما سبق الإشارة – هي (١٩٦٩ –١٩٩٨) ، ولذلك فعدد المشاهدات هو (٣٠) سنة، والخطأ المعياري للإنحدار = ٠,٢٠٥٨٤٠ ، ومجموع مربعات البواقي = ١,١٠١٦١٨، وهي قيمة مرتفعة نسبياً، وبالتالي فإن قيمة معامل التحديد منخفضة نسبياً حيث R^2 = ٠,٦٢٣٩٢١ ، بمعنى أن المتغيرات التفسيرية وهي العرض النقدي وإنفاق الحجاج والناتج القومي تفسر حوالي ٦٢,٤% من التغير في سعر الصرف حول قيمته المتوسطة، وتفسر حوالي ٥٨% طبقاً لمعامل التحديد المعدل.

٢- وعند درجات حرية =٣٠–٤ = ٢ للمقام وللبسط ٣ درجات فإن قيمة (F) محسوبة على أساس معامل التحديد الخام (غير المعدل) = ١٤,٣٧٨١٣ تكون معنوية، لأن القيمة الحرجة لإحصائية F = ٤,٦٤ عند مستوى معنوية ١%، ومن ثم تقع إحصائية F المقدرة على يمين القيمة الحرجة، وبالتالي نرفض فرض العدم، ويصبح النموذج ككل معنوي في تفسير التغير في سعر الصرف حول قيمته المتوسطة.

٣- بالنسبة لاختبار الإرتباط الذاتي من الدرجة الأولى، فإن إحصائية (DW) المقدرة = ١,٤٩٧٥٧٧ وأما الحد الأقصى du = 1.47 والحد الأدنى d_L = 1.01 (من الجداول) وحيث إن الاحصائية المقدرة أكبر من الحد الأقصى، فإننا نقبل فرض العدم، بعدم وجود إرتباط ذاتي بين قيم البواقي المقدرة عند مستوى معنوية ١%، وبالتالي تكون إختبارات المعنوية (F,t) إختبارات صحيحة.

٤- وبإستخدام النموذج المقدر من جدول (٣) تم حساب القيم المقدرة (Fitted) ومقارنـــتها بالقيم الفعلية (Actual) لسعر الصرف والفرق بين القيمتين هي البواقي (Residual) في كل سنة من السنوات.

ويلاحـــظ من جدول (٤) أن قيم البواقي المقدرة منتشرة حول خط الإنحدار وهـــو الخط المتقطع وفي النطاق المقبول والمحصور بين الخطين المنقطين، ورغم أن الـــبواقي المقدره تنتشر في هذا النطاق المقبول في معظم السنوات، فإن النموذج لـــم تكـــن قدرتـــه جيدة في تفسير التغير في سعر الصرف في السنوات (١٩٦٩، ١٩٧٠، ١٩٧٨، ١٩٨٠، ١٩٨١) وهـــي تمثل نسبة ٢٠% من فترة العينة، ونجح في التقدير في ٨٠% من فترة العينة.

ومـــن رصـــد الـــبواقي في الجزء الأيسر [جدول (٤)]، حيث تم رصد قيم الـــبواقي فـــي صـــورة (*)، نجد أن قيم البواقي الخارجة والتي تسمى (outliers) والواقعـــة خـــارج المـــدى المقـــبول واضحة. وربما يمكن تفسير بعض تلك القيم الخارجـــــة بالـــتغيرات الـــتي تطرأ على أسعار البترول في السبعينات والثمانيات، ويستثنى من ذلك عامي ١٩٦٩، ١٩٧٠.

ويتضـــح من الشكل البياني رقم (١) أن القيم المقدرة والفعلية ليست متطابقة في السنوات المذكورة أعلاه، فهناك فجوات بين منحنى القيم المقدرة المنقط ومنحنى القيـــم الفعلية، وفي الجزء الأسفل فإن قيم البواقي المقدرة سالبة (أسفل خط الصفر) أو موجـــبة (أعـــلى خط الصفر) يعكس الفجوات بين القيم المقدرة والفعلية. ومقدرة النموذج على التقدير تعتبر جيدة بصفة عامة، إذ أخذنا في الإعتبار أن نماذج تفسير ســـعر الصـــرف متبايـــنة عموماً، والمتغيرات التفسيرية ليست نمطية في النماذج،

والصـــيغ الرياضية مختلفة بشكل كبير، كما أن مفاهيم سعر الصرف وأنماط تغيرها أكثر تعقيداً عما هي عليه في هذا البحث.

٤- مـــن التقديرات الواردة أيضاً في جدول (٣) نلاحظ أن المعلمات المقدرة لها الإشارات المتوقعة حيث إن:

معامل العرض النقدي (MS) = ٠,٠٠٤٤٩٧٤

معامل إنفاق الحجاج (PEX) = - ٠,٠٣٣٦٤٧٧

معامل الدخل القومي (RGN) = - ٠,١٩٦٢٢٠٤

فـــالملاحظ أن القيمة المطلقة لمعامل العرض النقدي أقل من القيمة المطلقة لمعـــامل إنفـــاق الحجـــاج، والأخير يقل عن القيمة المطلقة لمعامل الدخل القومي. والإخـــتلاف في القيمة المطلقة يشير إلى إختلاف أثر التغير في كل متغير تفسيري بمقـــدار وحـــدة واحـــدة عـــلى ســـعر الصرف، علماً بأن وحدة قياس المتغيرات التفســيرية هـــي البليون ريال. وبناءاً على هذا، يترتب على زيادة العرض النقدي بمقـــدار وحـــدة واحدة (هي البليون ريال)، خلال فترة الدراسة (٦٩-١٩٩٨) زيادة في عدد الريالات المدفوعة مقابل الحصول على دولار واحد بمقدار ٠,٠٠٤٤٩٧٤ ≈ ٠,٠٠٥ وحيث إن متوسط عدد الريالات مقابل دولار = ٣,٦٨٩ ريال/ دولار، فـــإن زيـــادة العـــرض النقدي بمقدار وحدة واحدة (بليون ريال) يزيد سعر الدولار بالـــريال إلى ٣,٦٩٣٤٩٤٧، وهي زيادة بنسبة ٠,١٢١٩% . أي أن كل زيادة في العرض النقدي بمقدار وحدة واحدة تزيد سعر الصرف بنسبة ٠,١٢١٩%.

وإذا كـــان الـــتغير في العرض النقدي يصاحبه تغير في سعر الصرف في نفس الاتجاه. فإن التغير في كل من إنفاق الحجاج (PEX) والدخل القومي (RGN) يغيـــران ســـعر الصـــرف (عن قيمته المتوسطة) في الإتجاه العكسي ، بمعنى أن

حـــدوث زيـــادة فـــي أي مـــن إنفاق الحجاج أو الدخل القومي بمقدار وحدة واحدة يصاحبه تغير في سعر الصرف عن قيمته المتوسطة في الإتجاه العكسي.

فالــزيادة فـــي إنفـــاق الحجاج بمقدار وحدة واحدة يصاحبه إنخفاض سعر الصـــرف عـــن قيمـــته المتوســـطة – خـــلال فـــترة الدراســـة – بمقدار يعادل – ٠,٠٣٣٦٤٧٧ × (+١) = – ٠,٠٣٣٦٤٧٧ريال.

وحيـــث إن متوســـط ســـعر الصرف خلال فترة الدراسة = ٣,٦٨٩ ريال/ دولار، فـــإن زيادة إنفاق الحجاج بوحدة واحدة (بليون ريال) يصاحبه إنخفاض سعر الصرف بنسبة = ٠,٩١٢٢%، وهي نسبة تزيد عن نسبة تأثير تغير العرض النقدي على سعر الصرف بحوالي ٧,٥مرة.

وإذا زاد الدخـــل القومـــي بوحـــدة واحدة (بليون ريال) فإن سعر الصرف يـــنخفض عن مستواه المتوسط بمقدار = ٠,١٩٦٢٢٠٩ ، وبنسبة = ٥,٣٢% وهي تفوق بمقدار ٣٤,٦٤مرة نسبة أثر تغير العرض النقدي، ولكن تفوق بمقدار ٥,٨٣٢ مرة نسبة أثر تغير إنفاق الحجاج على سعر الصرف.

ومـــن المحتمل أن يكون هذا الترتيب لتأثير المتغيرات التفسيرية على سعر الصـــرف تـــرتيب منطقي، فالدخل القومي له تأثير على سعر الصرف يتفوق على تأثيـــر إنفاق الحجاج، وإنفاق الحجاج له تأثير على سعر الصرف يتفوق على تأثير تغيـــر العـــرض الـــنقدي، ولكـــن هذا الترتيب يقتصر على الأثر المطلق، ولا يمتد بالضرورة للآثار النسبية.

فـــإذا افترضـــنـــا أن التغير الذي يحدث في أي متغير تفسيري يترتب عليه نوعين من التأثيرات: تأثير داخلي وتأثير خارجي. وأن التأثير الداخلي ينصب على المـــتغيرات التي لا علاقة لها بالمتغيرات الخارجية، أو قد تنصب على متغيرات لها

صـــلة ضـــعيفة بالمعاملات الخارجية، ولاسيما الصادرات والواردات، أو الأصول المالية الأجنبية، فالتأثير الداخلي قد ينصب على التأثير على السلع التي لا تدخل في التـــبادل الخارجي، أو ينصب على سعر الفائدة في السوق المالي المحلي الذي يكون معـــزولاً بدرجـــة كـــبيرة عن السوق المالي الدولي. وفي عبارة موجزة قد ينصب التأثير الدخلي على متغيرات اقتصادية داخلية بحته تقريباً.

أمـــا الـــتأثير الخارجي فينصب على العناصر الداخلة تحت أي حساب من حسابات ميزان المدفوعات، ولاسيما الصادرات المنظورة وغير المنظورة.

فـــإذا تناولـــنا المـــتغيرات التفســـيرية للـــنموذج من حيث آثارها الداخلية والخارجية فإننا سنجد الآتي:

العرض النقدي:

في ظل اقتصاد صغير مفتوح، يكون تأثير التغير في العرض النقدي موجه نحـــو الاقتصاد الداخلي، والتأثير الخارجي ضئيل. ولهذا يكون التأثير الداخلي أكبر مـــن الـــتأثير الخـــارجي. ولهـــذا فإن تأثير تغير العرض النقدي في المملكة على المـــتغيرات الداخـــلية مـــثل ســـعر الفائدة في السوق المالي المحلي، والطلب على الـــنقـــود، والإنفاق الاستثماري المحلي، والناتج المحلي كبير، وذلك طبقاً لآلية تأثير السياســـة النقدية التي اقترحها الاقتصاديون. ومن ثم يتضاءل أثر التغير في العرض الـــنقدي فـــي التأثير المطلق على سعر صرف الريال بالمقارنة بأثر الدخل القومي وإنفاق الحجاج.

إنفاق الحجاج:

يؤثر إنفاق الحجاج على سعر الصرف من خلال التأثير الخارجي، فالحجاج يطلـــبون الــريال الســـعودي، ومن ثم يؤثرون على سعر صرف الريال في سوق الصرف الأجنبي، والحجاج يطلبون الريال في أثناء فترة الحج لعدة أغراض، يمكن تصورها على النحو التالي:

١- طـــلب عـــلى الريال لغرض المبادلات المنظورة، وهذا الطلب على الريال لغــرض الانفــاق على السلع التي يشتريها الحجاج في صورة مواد غذائية وملابس وأجهزة كهربائية مثلاً.

٢- طـــلب عـــلى الريال لغرض المبادلات غير المنظورة متمثلة في الخدمات كالسكن والطوافة والإقامة في المشاعر والمواصلات. ومن مجموع الطلب لغرض المبادلات المنظورة والطلب على المبادلات غير المنظورة، نحصل عـــلى الطلب على الريال لغرض المعاملات المحفوز بإنفاق الحجاج. وهذا الـــنوع من الطلب على الريال مشتق من الطلب على السلع والخدمات التي تعرض في الإقتصاد السعودي في فترة الحج، وبيعها للحجاج، وهذا له أثر إيجابي على الحساب الجاري في ميزان المدفوعات السعودي.

٣- طـــلب عـــلى الريال بدافع الإحتياط، فالحجاج معرضون لمخاطر مختلفة تدفعهـــم إلى الإحتفاظ ببعض المبالغ النقدية، لمواجهة إنفاق طارئ محتمل. وهـــذا الـــنوع من الطلب يماثل طلب الأجانب على العملة المحلية لبلد ما، وهو طلب له أثر إيجابي على سعر صرف الريال.

ومن المتفق عليه أن للحج آثار إقتصادية أخرى إيجابية، إلا أننا بصدد تحليل الآثار الخارجية المرتبطة بميزان المدفوعات ومن ثم سعر الصرف. وحيث إن معظم آثار الحج ترتبط بميزان المدفوعات فإن الأثر الخارجي يكون أكبر من الأثر الداخلي، وهذا ينعكس على إرتفاع سعر صرف الريال. وقد يفسر ذلك أن أثر إنفاق الحجاج أكبر من أثر التغير في العرض النقدي على سعر الصرف ويلي أثر التغير في الدخل القومي على سعر الصرف.

أثر الدخل: زيادة الدخل القومي تؤثر على سعر الصرف من خلال عدة آثار جزئية هي:

أ - أثر الإنتاجية: وله تأثير سلبي على سعر العملة الأجنبية وتأثير إيجابي على سعر العملة المحلية.

ب - الأثر النقدي: حيث يصاحب زيادة الدخل زيادة الطلب على العملة المحلية لأغراض المعاملات والإحتياط وغرض الأصول (الإحتفاظ بالعملة كأصل في محفظة أصول الأفراد)، وهذا يصاحبه زيادة الطلب على العملة المحلية في مواجهة العملات الأجنبية، ومن ثم ينخفض سعر الصرف.

المقدرة التفسيرية لكل متغير في النموذج:

يمكن حساب المقدرة التفسيرية لكل متغير في النموذج عن طريق معامل التحديد الجزئي، ويوضح معامل التحديد الجزئي النسبة من التغير التابع التي يفسرها متغير مستقل معين، بعد عزل أثر المتغيرات التفسيرية الأخرى في النموذج على كل من المتغير التابع والمتغير المستقل المعين.

جدول رقم (٥) معاملات التحديد الجزئية للمتغيرات التفسيرية

المتغير المفسر	معامل التحديد
العرض النقدي	٠,٢٧٧
إنفاق الحجاج	٠,١١٨
الدخل القومي	٠,٢٩٥

ويتضـــح من الجدول رقم (٥) أن الدخل القومي يفسر ٢٩,٥% من التغير فـــي سعر الصرف، إذا عزلنا أثر العرض النقدي وإنفاق الحجاج عن كل من الدخل القومـــي وسعر الصرف. وبنفس المنطق يفسر العرض النقدي ٢٧,٧% من التغير في سعر الصرف، وأخيراً يفسر إنفاق الحجاج ١١,٨%.

والملاحـــظ أن المقدرة التفسيرية للمتغيرات التفسيرية مقاسة بمعامل التحديد الجـــزئي تختـــلف عـــن القيمة المطلقة لمعامل الإنحدار الجزئي، فمعامل الإنحدار الجـــزئي يوضـــح حجـــم التغير المطلق في سعر الصرف إذا تغير متغير تفسيري بوحـــدة واحدة. أما معامل التحديد الجزئي فيوضح النسبة من التغير الكلي في سعر الصرف التي يفسرها متغير تفسيري معين.

وطـــبقاً لمعاملات الإنحدار الجزئية فإن ترتيب المتغيرات التفسيرية تنازلياً كان على النحو التالي: الدخل القومي يليه إنفاق الحجاج وأخيراً العرض النقدي.

وبذلـــك فإن المقدرة التفسيرية المطلقة مقاسة بمعامل الإنحدار الجزئي لكل متغير تفسيري تختلف عن المقدرة التفسيرية النسبية مقاسة بمعامل التحديد الجزئي، وبصفة عامة فإن المقاييس النسبية أفضل في إعطاء ترتيب أكثر تعبيراً عن الأهمية النسبية للمتغيرات التفسيرية في النموذج.

المرونات الجزئية:

لقـد تم تقدير النموذج في صورة خطية لوغاريتمية، ونورد باختصار نتائج التقدير في جدول رقم (٦)، مع إهمال ثابت الإنحدار.

جدول رقم (٦) المرونات الجزئية

المتغير	المرونة المقدرة	إحصائية t	معنوي عند
الدخل القومي	- ٠,١٥٧٢٥	- ٥,١٥٥	١%
العرض النقدي	٠,١١٢٩	٦,٠٦٢٥	١%
إنفاق الحجاج	- ٠,٠٥٥٣	- ١,٨١٠٩	٩%

ومـن الواضـح أن الإشـارة متوافقة مع الإشارات في النمـوذج الخطي العـادي، وتـرتيب الأهميـة النسبية للمتغيرات التفسيرية يتماشى مع ترتيبها وفقاً لمعامل التحديد الجزئي.

ويلاحـظ مـن الجـدول رقم (٦) أن مرونة سعر الصرف بالنسبة للدخل القومـي أكـبر مـن نفس المرونة بالنسبة للعرض النقدي، ومرونة سعر الصرف بالنسبة للعرض النقدي أكبر من نفس المرونة بالنسبة لإنفاق الحجاج.

وسـعر الصرف عموماً غير مرن بالنسبة للمتغيرات الثلاثة، إلا أن مرونة سـعر الصـرف بالنسبة لإنفاق الحجاج ضئيلة جداً، فمرونة سعر الصرف بالنسبة للـناتج القومي تعادل ٣مرات مرونة سعر الصرف بالنسبة لإنفاق الحجاج، ومرونة سـعر الصـرف بالنسبة للعرض النقدي تعادل مرتين مرونة سعر الصرف بالنسبة لإنفاق الحجاج، وهذا يعني أنه بالنسبة لمحددات سعر الصرف في هذه الدراسة:

تعتــبر العوامل المؤثرة على سعر الصرف مرتبطة أكثر بالإقتصاد المحلي (ولاســيما الدخــل القومي) وتقع تحت تأثير السياسة الاقتصادية الوطنية (العرض النقدي)، وجزء ضئيل يتأثر بالمتغير الخارجي إنفاق الحجاج.

وهذه النتيجة هامة لصانع السياسة الاقتصادية.

الأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف:

بعد أن تم تقدير معامل سعر الصرف بالنسبة لإنفاق الحجاج، نتجه الآن إلى تقديــر الأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف، ومعادلة الأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف ونرمز له بالرمز

(E3) = (معامل الانحدار الجزئي) ×PE

وحيث إن:

معامل الانحدار الجزئي المقدر = - ٠,٠٣٣٦٤٧

E3 = - 0.033647 x PEX

وبالــتعويض بقيــم إنفاق الحجاج نحصل على الأثر الحدي لإنفاق الحجاج عــلى ســعر الصرف في كل سنة من السنوات من ١٩٦٩ حتى ١٩٩٨، وقيم هذا الأثر في العمود الثالث من جدول (٧):

وللإيضــاح نــأخذ ثلاثــة أرقام هامة لإنفاق الحجاج ونحسب الأثر الحدي عندها وهذه الأرقام هي:

الحد الأقصى لإنفاق الحجاج عام ١٩٨٢ = ١٤,٣١٨٠١بليون ريال.

الحد الأدنى لإنفاق الحجاج عام ١٩٦٩ = ١,٨٧٤٨٤١بليون ريال.

متوسط إنفاق الحجاج للفترة (٦٩-١٩٩٨) = ٧,٤٤٨٦٣٩٣بليون ريال.

وعلى هذا فإن:

أقصى أثر حدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف حدث عام ١٩٨٢ ويساوي:

- ٠,٠٣٣٦٤٧٧ × ١٤,٣١٨٠١ = ٠,٤٨١٧٦٨١٠

الحد الأدنى للأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف حدث عام ١٩٦٩ ويساوي:

- ٠,٠٣٣٦٤٧٧ × ١,٨٧٤٨٤١ = - ٠,٠٦٣٠٨٤١

أما متوسط الأثر الحدي لانفاق الحجاج على سعر الصرف خلال الفترة (٦٩-١٩٩٨)، فيساوي:

٠,٠٣٣٦٤٧٧ × ٧,٤٤٨٦٣٩ = ٠,٢٥٠٦٢٩٦

وأما الانحراف المعياري للأثر الحدي لانفاق الحجاج على سعر الصرف فإن معادلته هي:

(القيمة المطلقة لمعامل الإنحدار الجزئي لإنفاق الحجاج) × (الإنحراف المعياري لإنفاق الحجاج)

وحيث إن:

الإنحراف المعياري لإنفاق الحجاج = ٣,٠٤١١٢٢ [من جدول (٨)]

معامل الإنحدار الجزئي لإنفاق الحجاج = - ٠,٠٣٣٦٤٧

الإنحراف المعياري للأثر الحدي لإنفاق الحجاج = ٣,٠٤١١٢٢ × ٠,٠٣٣٦٤٧ = ٠,١٠٢٣٢٦٨

ويحتوي جدول (٧) في العمود الثالث على الآثار الحدية لإنفاق الحجاج على سعر الصرف (E3).

ويحتوي جدول (٨) في الصف الأخير على خصائص الآثار الحدية لإنفاق الحجاج على سعر الصرف، وهي المتوسط والإنحراف المعياري والحد الأقصى

والحـد الأدنى، وتـم تقديـرها عن طريق معامل الإنحدار الجزئي لسعر الصرف بالنسبة لإنفاق الحجاج.

وأمـا عن معامل الإختلاف للأثر الحدي المقدر لإنفاق الحجاج على سعر الصرف فهو:

٠,١٠٢٣٢٦٨ ÷ ٠,٢٥٠٦٢٩٦ = ٠,٤٠٨٢٧٩

وهـذه القيمة لمعامل الإختلاف تعني أن كل وحدة من وحدات الأثر الحدي إرتبطت بتقلب نسبته ٤٠,٨٣% حول متوسط الأثر الحدي، وهذا مدى كبير للتقلب، ويعكس عدم إستقرار أثر إنفاق الحجاج على سعر الصرف.

وبتتبع المسار الزمني للأثر الحدي لإنفاق الحجاج (E3) في شكل (٢) نجد أن الأثـر الحدي تزايد بداية من عام (١٩٦٩) بإستمرار حتى بلغ أقصى مستوى له عـام (١٩٨٢)، وهو العام الذي حقق أعلى إنفاق للحجاج في فترة العينة ثم تناقص الأثر بدرجة غير منتظمة حيث نجد عدة دورات تعكس تقلب الأثر الحدي وهي:

جدول (٧) الآثار الحدية المقدرة لمتغيرات النموذج على سعر الصرف

Obs	E1	E2	E3
1969	-0.087035	-0.010434	-0.63084
1970	-0.092778	0.010794	-0.0363637
1971	-0.134673	0.011918	-0.076797
1972	-0.189012	0.017000	-0.083408
1973	-0.442707	0.023791	-0.133916
1974	-0.555443	0.032966	-0.189005
1975	-0.544513	0.063775	-0.232443
1976	-0.547836	0.109152	-0.289579
1977	-0.502047	0.172745	-0.385484
1978	-0.554210	0.221317	-0.369971
1979	-0.853561	0.246008	-0.347671
1980	-1.097499	0.265167	-0.359573
1981	-1.098543	0.328220	-0.388605
1982	-0.900849	0.376792	-0.481768
1983	-0.814068	0.381964	-0.315532
1984	-0.782650	0.373194	-0.298293
1985	-0.711719	0.368022	-0.284755
1986	-0.650335	0.388036	-0.283493
1987	-0.668155	0.407195	-0.243764
1988	-0.689673	0.420192	-0.261902
1989	-0.737272	0.410972	-0.270247
1990	-0.873720	0.458465	-0.311230
1991	-0.913524	0.539688	-0.193131
1992	-0.947174	0.555249	-0.191596
1993	-0.903817	0.681401	-0.193149
1994	-0.892548	0.565278	-0.211956
1995	-0.906128	0.561019	-0.202935
1996	-0.901996	0.598694	-0.223214
1997	-0.912757	0.635438	-0.280251
1998	-0.925058	0.631480	-0.288495

جدول (٨)

Date: 9-26-2000/ Time: 11: 31
SMPL range: 1969 – 1998
Number of observations: 30

Variable	Mean	S.D.	Maxium	Minimum
E1	-0.6943766	0.2828108	-0.0870646	-1.0985430
E2	0.3289788	0.2186152	0.6814011	0.0104340
E3	-0.2506296	0.1023268	-0.0630841	-0.4817681

الـــدورة الأولى: تبدأ من عام ١٩٨٣ حيث كان الأثر الحدي = – ٠,٣١٥٥ وتنتهي عـــام ١٩٨٧ حيــث كـــان الأثر الحدي = ٠,٢٤٣٧٦، وهي دورة تنازلية.

الـــدورة الـــثانية: وتبدأ من ١٩٨٨ حيث كان الأثر الحدي = – ٠,٢٦١٩ وتنتهي ١٩٩٠ بأثر حدي = – ٠,٣١١٢٣ وهي دورة تصاعدية.

الـــدورة الثالثة: وتبدأ من عام ١٩٩١ وكان الأثر الحدي = – ١٩٣١٣١، وتنتهي عـــام ١٩٩٣ بأثر حدي = – ٠,١٩٣١٤٩ وهي تعكس حالة استقرار نسبي كبير للأثر الحدي.

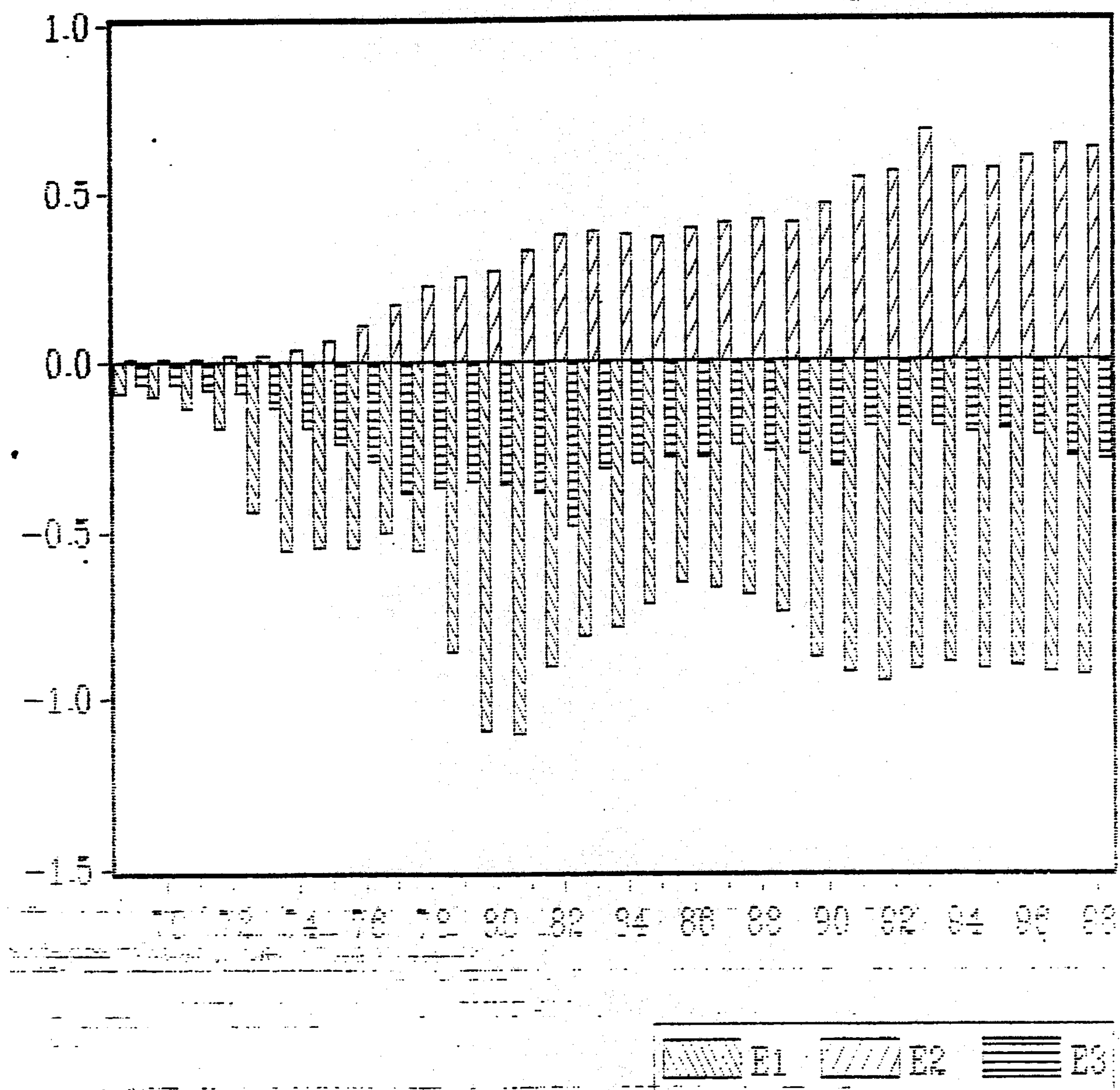
الـــدورة الأخيـــرة: وهـــي دورة تصـــاعدية وتبدأ من عام ١٩٩٤ بأثر حدي = – ٠,٢١١٩٥٦ وتنـــتهي عام ١٩٩٨ بأثر حدي = – ٠,٢٨٨٤٩ وهي دورة تصاعدية.

وممـــا ســـبق يتضـــح أن الأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف تعرض لتقلبات ودورات متتالية هي سبب إرتفاع معامل إختلاف الأثر الحدي حول قيمـــته المتوسطة، وهذه التقلبات تعكس بالضرورة التقلبات التي طرأت على أعداد الحجـــاج، وهـــي أعداد تعكس عوامل عديدة من أهمها الظروف الاقتصادية للبلدان التي يأتي منها الحجاج.

مقارنة الأثر الحدي لانفاق الحجاج بالأثر الحدي لكل من الدخل والعرض النقدي:

مـــن جدول (٧) يتضح أن الأثر الحدي للدخل القومي على سعر الصرف (E_1) يتفوق على أثر العرض النقدي (E_2) وأثر إنفاق الحجاج (E_3). وبمقارنة الأثر الحدي لإنفاق الحجاج بالأثر الحدي للعرض النقدي على سعر الصرف نجد

شكل (٢)_ الآثار الحدية المقدرة



أن أثر إنفاق الحجاج يتفوق على أثر العرض النقدي حتى عام ١٩٨٢ ثم إبتداء من عام ١٩٨٣ يتفوق أثر العرض النقدي على الأثر الحدي لإنفاق الحجاج حتى ١٩٩٨ . فمـــن الواضـــح من الشكل البياني رقم (٣) أن الأثر الحدي للعرض النقدي على ســـعر الصرف يتزايد بإستمرار دون أن يمر بدورات ، بينما أن الأثر الحدي للدخل (E_1) عـــلى سعر الصرف يمر بدورات تصاعدية من (١٩٦٩) حتى (١٩٨٠) ثم دورة هـــبوطية من ١٩٨٢ حتى ١٩٨٦ ثم دورة تصاعدية من ١٩٨٧ حتى ١٩٩٢ ثم ميل لإستقرار الأثر الحدي للدخل على سعر الصرف من ١٩٩٣ حتى ١٩٩٨.

وبذلـــك يتضح أن دورات الهبوط والصعود في الأثر الحدي لكل من إنفاق الحجـــاج والدخل القومي أدت إلى جعل معامل الإختلاف لكل من هذين الأثرين (٠,٤١، ٠,٤٠ على التوالي) أقل من معامل الاختلاف للأثر الحدي للعرض النقدي (٠,٦٦٥) حيث يتزايد هذا الأثر بإستمرار.

خاتمة الدراسة:

١- حصـــر الفقهاء الصرف على الذهب والفضة بأشكالها المختلفة، دون إدخال غيـــرها ممـــا يصـــطلح الناس على ثمنيته من نقود معدنية من غير الذهب والفضـــة أو نقود ورقية أو غيرها. ولكن الراجح في علة الربا في النقدين هـــي الثمنية المطلقة، ويترتب على ذلك أن حكم الصرف يجري في كل ما اصطلح الناس على ثمنيته كالنقود الورقية وغيرها.

٢- عـــرف الاقتصايون الصرف بأنه عملية مبادلة النقود ببعضها، وتستخدم هذه العمليـــة في تحـــويل النقـــود وتســـوية الديـــون وابـــراء الذمـــم مـــن

الالتزامات المدنية والتجارية الداخلية والخارجية. ويترتب على ذلك أن الصرف ينقسم إلى قسمين:

أ - الصرف المحلي وهو مبادلة العملة الوطنية بعضها ببعض، ويجب فيه التماثل والحلول والتقابض.

ب - الصرف الأجنبي وهو مبادلة العملات والأوراق الأجنبية بعضها ببعض كصرف الريال السعودي بالدولار الأمريكي وهما من جنسين مختلفين، فيجوز التفاضل بينهما كأن يتم صرف ٣,٧٥ ريال سعودي بدولار واحد ولكن يشترط في التبادل أن يكون يداً بيد أي الحلول والتقابض، حتى لا يحصل ربا النساء. ولا بأس في أن يصرف أحد المتبادلين شيكاً بالدولار بالريال السعودي بشرط أن يكون بسعر يومه، ولأن الشيك يقوم مقام النقود ويتحقق به القبض.

٣- وفي هذه الدراسة تم صياغة نموذج مبسط لتقدير أثر إنفاق الحجاج على سعر صرف الريال /الدولار.وقد اتضح أن العرض النقدي له أثر موجب ، حيث تؤدي الزيادة فيه إلى زيادة سعر الصرف ، وهو ما يعني إنخفاض قيمة الريال . والزيادة في كل من الدخل القومي وإنفاق الحجاج يصاحبها إنخفاض سعر الصرف، أي ارتفاع قيمة الريال .

٤- زيادة إنفاق الحجاج بوحدة واحدة (بليون ريال)، يصاحبها إنخفاض سعر الصرف بنسبة ٠,١٩١٢٢% عن متوسط الصرف للفترة (٦٩-١٩٩٨)، بينما زيادة الدخل القومي بوحدة (بليون ريال) يخفض سعر الصرف بنسبة ٥,٣٢% عن متوسط سعر الصرف للفترة (٦٩-١٩٩٨)، وأما زيادة العرض النقدي بوحدة فيصاحبه إرتفاع سعر الصرف الفعلي عن المتوسط بنسبة ٠,١٢١٩% خلال نفس الفترة الزمنية.

٥- ولقد تم تبرير هذا الأثر السالب بأن الآثار الخارجية الناجمة عن تغير إنفاق الحجاج وتغير الدخل القومي تفوق الأثر الداخلي، ولكن في حالة العرض النقدي فإن الأثر الداخلي يفوق الأثر الخارجي.

٦- عند تقدير معامل التحديد الجزئي لكل متغير تفسيري على حده وجد أن إنفاق الحجاج يفسر ١١,٨% من التغير في سعر الصرف، ويفسر الدخل القومي ٢٩,٥% ويفسر العرض النقدي ٢٧,٧%.

٧- وأما المرونات الجزئية المقدرة، فإن مرونة سعر الصرف بالنسبة لإنفاق الحجاج (-٠,٠٥٥٣) وبالنسبة للعرض النقدي (٠,١١٢٩) وبالنسبة للدخل القومي (٠,١٥٧٢٥).

٨- وعند تقدير الأثر الحدي لإنفاق الحجاج على سعر الصرف وجد أن هذا الأثر الحدي يمر بتقلبات تختلف في رقمها وأنه يتفوق على الأثر الحدي للعرض النقدي، ولكن كلا الأثرين كل على حدة يقلان عن الأثر الحدي للدخل القومي، وإن كان معامل الاختلاف للأثر الحدي لإنفاق الحجاج والعرض النقدي أقل من معامل الاختلاف للأثر الحدي للعرض النقدي.

وأخيراً حيث إن أثر الدخل القومي وأثر العرض النقدي أكبر من أثر إنفاق الحجاج على سعر الصرف، فإن هذا يعني – بالنسبة لصانع السياسة الاقتصادية – أن المتغيرات المرتبطة بالإقتصاد الداخلي وهي الدخل القومي والعرض النقدي – أكثر من المتغيرات الخارجية (مثل إنفاق الحجاج) في التأثير على سعر صرف الريال، مما قد يفسر الإستقرار النسبي الكبير في سعر صرف الريال السعودي.

والحمد لله أولاً وآخراً وصلى الله على سيدنا ونبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

المراجع العربية

١- أحمد حسن الحسني، تطور النقود في ضوء الشريعة الاسلامية مع العناية بالنقود الكتابية، جدة، دار المدني، سنة ١٤١٠هـ/ ١٩٨٩م، ص ١٨٣، ص١٨٤

٢- د. أحمد الناقة، "اختبار النموذج النقدي كمفسر لسعر الصرف الحقيقي للجنيه المصري بالنسبة للدولار الأمريكي" مجلة كلية التجارة للأبحاث العلمية، كلية التجارة جامعة الاسكندرية، عدد١، مجلد ٣١٠، مارس ١٩٩٤

٣- ستر بن ثواب الجعيد، أحكام الأوراق النقدية والتجارية في الفقه الاسلامي، الطائف، مكتبة الصديق، ط: الأولى، سنة ١٤١٣هـ/١٩٩٣م، ص٤٩٧، ص٥٠٧

٤- سمير المصري وصلاح الدين حسين، اقتصاديات النقود والبنوك، جدة، دار عكاظ، ط: الأولى، سنة ١٤٠٠هـ/ ١٩٨٠م، ص١٧٤-١٧٧.

٥- سيد محمد حامد، تطور النظام البنكي في المملكة العربية السعودية، ترجمة حسن ياسين، الرياض، إدارة البحوث والاستشارات، سنة ١٣٩٩هـ، ص٢١

٦- عادل محمد أمين روزي، أحكام الصرف في الفقه الاسلامي، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، رسالة ماجستير، سنة ١٤١٦هـ - ١٩٩٦م، ص٢٦

٧- د. عبدالعزيز دياب، د. محمد خياط "التحليل النقدي لسعر الصرف: تجــربة الريال السعودي" مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد٢، مجلد ٢٨، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية العدد ٢، مجلد ٢٨: سبتمبر ١٩٩١، ص٤٨١

٨- عبدالمنعم السيد علي، التطور التاريخي للأنظمة النقدية في الأقطار العربية، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، ط: الأولى، سنة ١٩٨٣م، ص١٣١، ١٣٢

٩- عــلاء الدين بن مسعود الكاساني الحنفي، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، بيروت، دار الكتاب العربي، ط: الثانية، سنة ١٣٢٨هـ - ١٩١٠م، ج٥، ص٢١٥

١٠- عــلى الصــعيدي العــدوي، حاشية العدوي على شرح أبي الحسن لرسالة ابن أبي زيد، بيروت - لبنان، دار الفكر، بدون، ج٢، ص١٣٠

١١- مســلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، الجامع الصحيح، القاهرة، دار الحديــث، ط: الأولى، ســنة ١٤١٢هـ/١٩٩١م، ج٣، رقم الحديث (١٥٨٧) ص١٢١١

١٢- محمــد الشــربيني الخطيب، مغني المحتاج إلى معرفة معاني ألفاظ المنهاج، بيروت، دار إحياء التراث العربي، بدون، ج٢، ص٥٢

١٣- محمد علي رضا آل جاسم، القواعد الأساسية في الاقتصاد الدولي، بغداد، مطبعة التضامن، ط: الثانية، سنة ١٩٦٧م، ص٣٢٥

١٤- محمــد بــن علي الشوكاني، نيل الأوطار من أحاديث سيد الأخيار شرح منتقى الأخبار، بيروت- لبنان -دار الجيل، سنة١٩٧٣م.

١٥- منصور بن يونس البهوتي، كشاف القناع عن متن الإقناع، بيروت، دار الفكر، سنة ١٤٠٢هـ - ١٩٨٢م، ج٣، ص٢٦٦.

١٦- ناصر المطرزي، المغرب في ترتيب المعرب، بيروت، لبنان، دار الكتاب العربي، بدون، باب الصاد المهملة، الصاد مع الراء، "صرف"، ص ٢٦٦

١٧- مستحف العملات، الرياض، مؤسسة النقد العربي السعودي، سنة ١٤١٦هـ، ص٢٨٤، ٢٨٥.

المراجع الأجنبية:.

18. Connolly, M., and Taylor, D., "Testing the Monetary Approach to De-valuation in Developing Countries", Journal of Political Economy, 1976, Vol. 84, No. 4, P.849.

19. Cottani, A.J., Covallo, D.F., and Khan, M., "Real Exchange Rate Behavior and Economic Performance in LDCS, Economic Development and Cultural Change; Vol. 39, No. 1, October 1990, p. 16.

20. Dornbusch, R., "Expectations and Exchange Rate Dynamics: Journal of Plotical Economy, vol. 84, No. 6, 1976, P. 1161.

21. Krangman, P. and obstfeld, M., "International Economics: Theory and policy" Scott, Foresman and Company, 1988.

٤/٢٩
٧

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



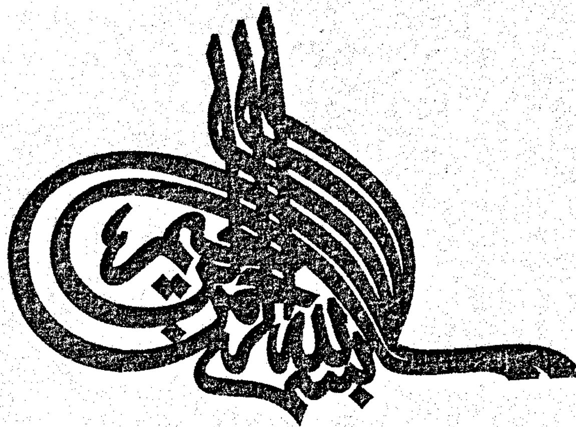
تقويم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحجاج حج ١٤١٩هـ

إعداد

أ.د عبدالحكيم موسى مبارك

د.سامي ياسين برهمين

شوال ١٤٢٠هـ



الفصل الأول
مقـــــدمـــة

١-١ استهلال

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد

يعتبر موسم الحج بيئة عظيمة من الناحية المعنوية والمادية للتفاعل بين ضيوف الرحمن حجاج بيت الله الحرام والمواطنين والمقيمين المساهمين في تقديم الخدمات بكافة أنواعها وأشـــكالها والمرتبطـة بخدمات استقبال الحجاج، وخدمات نقلهم (عبر وسائط النقل المعروفة) وخدمات المكاتب الميدانيـــة لمؤسسات الطوافة وخدمات البيع، وخدمات مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة، وخدمات رجال الأمـــن المرتبطة بشئون الحج.

وهذه الدراسة تحاول تقويم التفاعل الإنساني الذي يحدث بين إنسان قادم بخلفيات ثقافيـــة واجتماعية وتعليمية مختلفة والإنسان الذي يقدم له الخدمات التي يحتاجها في إطار إنساني وحضــــاري بطريقة تساعد على ترك انطباعات إيجابية لدى متلقيها. ومن المعروف أن الانطباعات الناتجة (الإيجابية والسلبية) من هذا التفاعل تكون على هيئة أحكام وتعميمات تطلق من الضيوف الكرام عند العودة إلى ديارهم على أبناء المجتمع السعودي بصفة عامة ومقدمي الخدمات بصفة خاصة، فإذا كانت الانطباعات إيجابية لدى الحجاج تكون تعميماتهم وأحكامهم إيجابية، أما إذا كانت غير ذلك فتكـــون أحكامـــهم سلبية رغم الأموال الضخمة والجهود والخدمات المضنية والمبذولة من قبل الدولة بهدف تسهيل وتيسـير أداء الحج.

إن الأرقام والإحصائيات المرتبطة بهذا الشأن هي شواهد علمية ومنطقية على توجيهات ولاة الأمر في هذه البلاد الكريمة تجاه استمرار تطوير المرافق والخدمات بشكل مكثف وبما يؤدي إلى تســهيل وتيسير أداء الحج للقاصدين إليه. ورغم أهمية إيجاد المرافق والخدمات من الناحية المادية والبشرية إلا أن التفاعل الاجتماعي بين الطرفين القائم على حسن المعاملة والمتمثل في إبـــراز الســلوكيات المعياريـــة

(الأخلاقية الإنسانية) الحضارية أثناء التعامل بين مقدمي الخدمات ومتلقيها يعتبر أمراً في غاية الأهمية وذلك للأسباب التالية:

١. أنه تأكيد على اتباع توجيهات الله سبحانه وتعالى الموجودة في كتابه العظيم والمتمثلة في قوله تعالى: ﴿ **إنما المؤمنون إخوة** ﴾ الحجرات آية (١٠). ﴿ **والمؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض يأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر ويقيمون الصلاة ويؤتون الزكاة ويطيعون الله ورسوله أولئك سيرحمهم الله إن الله عزيز حكيم** ﴾ التوبة آية (٧١). ﴿ **وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان** ﴾ المائدة آية (٢).

٢. وتأكيد على اتباع هدى رسول الله صلى الله عليه وسلم المتمثل في الأحاديث الكريمة التالية:

- عن أبي موسى الأشعري رضى الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً) متفق عليه.
- عن النعمان بن بشير رضى الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى) متفق عليه.
- عن ابن عمر رضى الله عنهما أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال (المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه، من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه بها كربة من كرب يوم القيامة ومن ستر مسلماً ستره الله يوم القيامة) متفق عليه.
- عن أبي هريرة رضى الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (لا تحاسدوا ولا تناجشوا ولا تباغضوا ولا تدابروا ولا يبع بعضكم على بيع بعض وكونوا عباد الله إخوانا، المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يحقره، التقوى هاهنا ـ ويشير إلى صدره ثلاث مرات ـ بحسب امرئ من الشر أن يحقر أخاه المسلم، كل المسلم على المسلم حرام: دمه وماله وعرضه) متفق عليه.

٣. الحجاج هم رسل مجتمعاتهم في موسم الحج والتعامل معهم وفق إطار انساني حضاري بطريقة متقنة واجب ديني أولاً وواجب وطني ثانياً، يعزز توجيهات الدولة الأساسية بشأن أهمية خدمة الحجاج وتيسير وتسهيل أداء مناسكهم.

٤. أن حسن التعامل والتفاعل يولد انطباعات إيجابية لدى الحجاج، ويؤدي إلى حملهم صورا وذكريات جميلة طيبة عن هذه البلاد وأهلها.

٥. أن إتقان مقدم الخدمة لعمله بحرفية يؤدي إلى زيادة تفاعل الحجاج الإيجابي، وتتولد لديهم انطباعات إيجابية تجاه الخدمة ومقدمها بصورة مؤثرة.

٦. أن التفاعل الاجتماعي يحدث دائما في وسط اجتماعي مكوناته الأساسية البشر، فالفرد يشعر بالآخرين ويتوقع منهم أنواعاً من السلوكيات الإنسانية وفقا لقيمه الثقافية والاجتماعية والاقتصادية ....الخ ودرجة تفاعله تعتمد كثيراً على ما يلي

أ. مدى الاتفاق والاختلاف بين البيئة الاجتماعية قيمياً (قيم مطلقة + قيم نسبية).

ب. مدى الاختلاف بين توقعاته وآماله ودرجات تحققها على أرض الواقع، فالتوقعات تكون في السلوكيات العامة مثل حسن المعاملة ودرجات التعاون والتقدير الشخصي، ودرجات الإتقان للأعمال والمهام والوظائف وفق المعايير المتعارف عليها، والتعاطف والقيام بالواجبات وإعطاء الحقوق .....وتكون ثمرة التفاعل إما إعجاباً أو سخطاً أو عدم رضى.

٧. أن توفر مثيرات التفاعل الاجتماعي الإيجابي (مثل الابتسامة، الدعابة، الكلمة الطيبة.. الخ) لدى مقدمي الخدمات تكون بمثابة فرص للدعاية والإعلام بطريقة إيجابية مستقطبة ومحببة وتسهل كذلك أداء مهمتهم في خدمة الحجاج.

٨. أن توفر مثيرات التفاعل الاجتماعي الإيجابي لدى مقدمي الخدمات في أغلب الأحوال لا يأتي عفوياً بل يكون نتيجة الإعداد والتدريب المتقنين.

١-٢ مشكلة الدراسة

يقدم إلى المملكة العربية السعودية سنوياً أكثر من مليون حاج ممثلين لأوطان المسلمين في مشارق الأرض ومغاربها وبخلفيات عمرية وتعليمية واجتماعية وثقافية واقتصادية متعددة ومتنوعة، وتبذل حكومة المملكة الغالي والنفيس في جعل أمور الحج والمناسك ميسورة ومسهلة لكافة الحجاج ويحتاج الحجاج منذ قدومهم حتى مغادرتهم إلى خدمات عديدة مرتبطة بالاستقبال والنقل والإسكان والتسوق وأداء النسك والأمن، ويقدم تلك الخدمات أبناء هذا الوطن متعاونين مع بعض المقيمين الموظفين وهم أيضاً بخلفيات عمرية وتعليمية واجتماعية وثقافية واقتصادية متعددة ومتنوعة. إن تقديم تلك الخدمات في إطار إنساني حضاري بطريقة متقنة يعزز من درجات التفاعل الاجتماعي الإيجابي بين الحجاج ومقدمي الخدمات ويسهل أداء المهمة.

وتتحدد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

س١. ماخصائص الحجاج (عينة الدراسة) المرتبطة بما يلي:

أ. العمر. ب. مؤسسة الطوافة. ج. مستوى التعليم.

د. العمل الحالي. هـ. خبرة السفر. و. مدة الإقامة بالمملكة.

س٢. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات استقبال الحجاج عند الوصول من وجهة نظر الحجاج؟

س٣. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج عند الوصول من وجهة نظر الحجاج؟

س٤. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين الباعة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

س٥. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين أعضاء مكاتب الخدمة الميدانية لمؤسسات الطوافة بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

س٥. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين أعضاء مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

س٦. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

س٧. ماهي حصيلة التفاعل الاجتماعي للحجاج من وجهة نظرهم؟

س٨. هل هناك اختلاف بين سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي الخدمات والحجاج وفقاً لخصائص الحجاج التالية:

(أ) الحج برفقة العائلة (ب) الفئات العمرية (ج) مستوى التعليم (د) الخبرة في السفر قبل الحج.

١-٣ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التالي:

١. تحديد سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي بعض الخدمات المهمة والحجاج، بما يؤدي إلى إعطاء مقدمي الخدمات صورة عن أدائهم بهدف تعزيز الإيجابيات وتلافي السلبيات وتطوير الخدمات بأبعادها الإنسانية والمعنوية.
٢. تحديد مستوى أداء بعض الخدمات الأساسية بأبعادها المعنوية من وجهة نظر الحجاج.
٣. تحديد الإيجابيات والسلبيات في التفاعل الاجتماعي بين مقدمي الخدمات والحجاج يؤدي إلى تحديد أوجه النقص لهذا الجانب المهم في صناعة وتقديم الخدمات.

١-٤ أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة مهمة للأسباب التالية:

١. لكونها الأولى على مستوى المملكة العربية السعودية حيث لم يتطرق إلى موضوعها أي باحث سابق (في ضوء المعلومات المتاحة للباحثين).

٢. أن نتائج الدراسة ستفيد كثيراً في تلافي بعض السلبيات المصاحبة في عملية تقديم الخدمات والمرتبطة بالجوانب المعنوية (غير الملموسة).

٣. أن نتائج الدراسة ستحدد مستويات استحسان الحجاج لمدى إتقان مقدمي الخدمات لمتطلباتها.

٤. أن الدراسة ستلقي الضوء على قضية في غاية الأهمية ولها انعكاسات كبيرة على البلاد وأهلها من منظور مجتمعات العالم الإسلامي.

١-٥ إجراءات البحث

١. تم تصميم استبانة تكونت من ثمانية أجزاء تغطي اسئلة البحث (انظر الملحق).

٢. تم تحديد الصدق الظاهري للاستبانة من خلال أخذ آراء بعض المحكمين من المختصين المشاركين في تنفيذ أبحاث معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج عام ١٤١٩هـ.

٣. تم اختيار عشرة طلاب جامعيين مدربين يتحدثون اللغات العربية والإنجليزية والفرنسية والأردو والملايو والهوسا ولعدم توفر طالب يتحدث اللغة التركية ترجمت الاستبانة إلى اللغة التركية بواسطة د. سعد الدين أو نال (التركي الأصل-الباحث بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج).

٤. ورغبة في أن يكون الحاج المشارك في الدراسة قد جرَّب معظم الخدمات المقدمة له فقد بدأ التطبيق الفعلي لأداة البحث (الاستبانة) على الحجاج بمنى يوم السبت ١٠/١٢/١٤١٩هـ، وكانت حصيلة اليوم الأول ٢٢٠ استبانة، وكانت حصيلة اليوم الثاني ١١/١٢/١٤١٩هـ ٢٧٤ استبانة وكانت حصيلة بقية الأيام ٥٣٦ استبانة، واستبعدت (٢٤) استبانة عند إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي لعدم اكتمال بياناتها.

٥. كانت عينة الدراسة الفعلية (١٠٠٦حاجاً) وهي عينة معبرة حسب المعايير الإحصائية.

٦. المعالجات الإحصائية: لتحليل المعالجات الميدانية تم استخدامات المعالجات الإحصائية التالية:

أ. التكرارات والنسب المئوية والأشكال البيانية.

ب. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ج. اختبار (ت) للمقارنات بين فئتين.

د. اختبار (ف) للمقارنات بين ثلاث فئات فأكثر.

٧. لمعرفة ثبات الاستبانة، تم حساب معامل ألفا باستخدام معادلة Kuder- Richardson ، وكانت قيمة ألفا الكلية لكافة أبعاد الاستبانة = ٠,٩٤٢٣ (انظر الجدول رقم (١)) وتعتبر هذه القيمة عالية ومقبولة بشكل كبير في أدوات قياس الاتجاهات.

جدول رقم (١) يبين قيم معاملات ثبات محاور الدراسة :

م	البيان	أفراد العينة	عدد البنود	معامل الثبات
١	بنود وصف مسؤولي المطار	٩٣٦	١٢	٠,٨٧٢٥
٢	بنود وصف السائقين	٩٤٧	١٠	٠,٨٥٦٥
٣	بنود مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة	٩٢٨	١١	٠,٨٩٥٢
٤	بنود وصف الباعة	٩٢٦	١٠	٠,٨٧٩٩
٥	بنود وصف مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة	٨٥٢	١١	٠,٩١٧٩
٦	بنود وصف رجال الأمن	٩٣٦	٨	٠,٨٨٤٦
٧	بنود حصيلة التفاعل الاجتماعي	٩٣٣	٨	٠,٧٦٨٨
٨	الثبات الكلي	٧٤٣	٧٠	٠,٩٤٢٣

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

٢–١ مقدمة

يتناول الإطار النظري للدراسة الموضوعات التالية:

أ. مفهوم الحج وشروطه ومميزاته الثقافية والاجتماعية.

ب. مفهوم السياحة ـــ وخاصة العلاقات الاجتماعية للسائح وعوامل تطوير السياحة من هذا المنظور.

ج. مفهوم التفاعل الاجتماعي ـــ متطلباته.

د. منطلقات أخرى أساسية للدراسة.

٢–٢ مفهوم الحج

الحج هو الركن الخامس من أركان الإسلام وفرض بقول الله تعالى في سورة آل عمران، آية ٩٧ ﴿ **ولله على الناس حج البيت من استطاع إليه سبيلا ومن كفر فإن الله غني عن العالمين** ﴾ فالحج لغة القصد، واصطلاحا قصد مكة المكرمة، لأن عبادة الطواف والسعي والوقوف بعرفة وسائر المناسك، استجابة لأمر الله وابتغاء مرضاته. (سيد سابق ، ١٣٩١ هـ ، ص٦٢٥).

ويعتبر الحج من أفضل الأعمال في حياة المسلم، كما جاء في صحيح الإمام البخاري من حديث صحيح رواه أبو هريرة رضى الله عنه – قال " سئل النبي ﷺ أي الأعمال أفضل؟ قال إيمان بالله ورسوله، قيل: ثم ماذا؟ قال: جهاد في سبيل الله قيل: ثم ماذا؟ قال: حج مبرور " .

وأورد الإمام النووي (في كتاب الحج) حديثاً رواه أبو هريرة رضي الله عنه قال: " خَطَبنا رسول الله ﷺ فقال: " يا أيها الناس إن الله قد فرض عليكم الحج فَحجُوا ، فقال رجل: أكل عام يا رسول الله؟ فسكت حتى قالها ثلاثاً، فقال رسول الله ﷺ: " لو قلت نعم لوجبت ولما استطعتم " ثم قال

" ذروني ما تركتم، فإنما هلك من كان قبلكم بكثرة سؤالهم، واختلافهم على أنبيائهم، فإذا أمرتكم بشيء فأتوا منه ما استطعتم، وإذا نهيتكم عن شئ فدعوه ".

والحجاج والعُمَّار هم ضيوف الله تعالى وفقاً للحديث الذي رواه أبو هريرة عن رسول ا الله ﷺ قال "الحجاج والعمار وفدُ الله إن دعوه أجابهم وإن استغفروه غفر لهم " (سيد سابق،١٣٩١هـ ص٦٢٧).

٢-٣ مميزات الحج الثقافية والاجتماعية

أورد الشيخ صالح بن حميد (١٤١٦هـ ص ١٦-١٧) مجموعة من مميزات الحج الثقافية والاجتماعية وهي:

١. أن كل ما في الحج يدعو إلى الوحدة والتوحيد.

٢. أنه يتخطى حدود البيئة والجنس واللغة وهو توكيد للوحدة الجامعة لكل من ينتسب لهذه الامة.

٣. تشهد فيه الأمة منافع لها، منافع في دينها ودنياها وأهلها وكل ميادين حياتها في هذا الصعيد الطاهر المقدس.

٤. في الحج يتصل العبد بربه اتصالاً خاصا من خلال الشعائر الخاصة من الطواف والسعي والوقوف في هذه المواقف الخاصة في عرفة ومزدلفة ومنى.

٥. الحج عبادة تجمع بين مظاهر الوحدة والأخوة والمساواة وحدة تتلاشى فيها عناصر التميز من الجنس واللون والوطن وأخوة يتجسد فيها الحب والتعاون وحسن التعامل.

٦. الحج فريضة يتم فيها أضخم حشد يضم أهل الإسلام من المشرق والمغرب في مكان معلوم وزمان معلوم يجعل هذا اللقاء بين أجناس المسلمين أمراً محتوماً.

٧. الحج فريضة يخلع فيها الحاج لباسه الوطني ليرتدي الزي الموحد (لباس الإحرام) وينخلع من كل شعار أو نداء ليلهج بنداء واحد وشعار موحد شعار الدين والملة (لبيك اللهم لبيك لبيك لا شريك لك لبيك إن الحمد والنعمة لك والملك لا شريك لك).

٢-٤ مفهوم السياحة

إن المفهوم اللغوي لمصطلح السياحة يعني التجوال حيث إن عبارة ساح في الأرض تعني ذهب وسار على وجه الأرض وفي اللغة الإنجليزية عبارة TO TOUR تعني يجول أو يدور.

وقد أوردت هدى لطيف (١٩٩٤، ص ص١٠ – ١٤) تعريفات عديدة لكل من جوير فروكر (١٩٠٥م)، وهيرمان فون شوليرون (١٩١٠ هـ) ، وجلاكسمان (١٩٣٥م) ، وليفين نيزارول (١٩٣٨م) ، وجولدن (١٩٣٩م) ، وترويخري (١٩٤٠م) ، ودي ماير (١٩٥٢م)، بيرنيكر (١٩٦٤م) ، وبيتر جريج (١٩٧٠م) وركزت تلك التعريفات على ما يلي

أ. الذهاب أو الانتقال من مكان إلى آخر للحصول على الراحة والاستجمام والإحساس بجمال الطبيعة.

ب. الإقامة المؤقتة في منطقة معينة وكافة العمليات الاقتصادية المرتبطة بها.

ج. مجموعة العلاقات المتبادلة بين الزائرين والسكان المقيمين بصفة دائمة.

د. جميع الأنشطة غير الربحية التي يقوم بها الإنسان بعيداً عن مقر إقامته الدائمة.

هـ. مجموعة العلاقات والظواهر السلوكية التي تنشأ من السفر والإقامة المؤقتة.

و. مجموع العلاقات والخدمات الناجمة عن التغيير المؤقت والإرادي لمكان الإقامة دون وجود دوافع اقتصادية.

وترى هدى لطيف (١٩٩٤م، ص١٥) أن العلاقات الناشئة من انتقال شخص من مقر إقامته الدائمة إلى مكان آخر بصفة مؤقتة تنقسم إلى نوعين

أ. علاقات مادية: حيث ينتفع السائح بالعديد من الخدمات والمرافق مقابل دفع أجر مادي.

ب. علاقات إنسانية أو معنوية: تنتج من اتصال السائح وتعامله مع شعوب الدول المختلفة التي يزورها بمقوماتها الثقافية والسلوكية والاجتماعية والبيئية وما إلى ذلك.

٢-٥ العلاقات الاجتماعية للسائح

إن إقامة السائح في البلد المضيف تكون مؤقتة خاصة إذا كانت تنقلاته بين مدن البلد المضيف متعددة بحسب نوعية و أهداف السياحة التي أتى من أجلها من بلده، وتبعاً لذلك تختلف درجات التفاعل الاجتماعي الناتج من العلاقة المؤقتة بين السائحين والمضيفين (بكل فئاتهم المهنية الخدمية أو الاجتماعية) بحيث تكون الفرص متاحة أمام السائحين للاطلاع على ثقافة جديدة جذابة إلى حد كبير، وتعتمد درجة التفاعل الاجتماعي الإيجابي الذي يحدث على فهم المضيفين لرسالتهم الحضارية والثقافية ولأهمية إيصالها إلى السائحين بطرق ووسائل حضارية إنسانية مؤطرة بالقيم الأخلاقية التي يكرسها الإسلام قولا وعملاً بصفة دائمة وبصور متكررة. وتشير الدراسات السابقة في مجال السياحة إلى أن هناك في الواقع موقفين يتكونان نتيجة لعلاقة السائح بالمضيف وهما

١. نظرة السائحين إلى اللقاءات والتفاعلات الاجتماعية على أنها جذابة وفريدة ومفيدة لكون المضيفين من ثقافة جديدة مختلفة عن ثقافتهم في بعض الجزئيات والكليات.

٢. نظرة المضيفين إلى اللقاءات والتفاعلات الاجتماعية على أنها سطحية تمارس وتقوم في مواسم السياحة فقط.

واستشهد محمد دعبس (١٩٩٣م، ص٧٠) بما يراه بورستين (Boorstin) أن المضيفين "يعتقدون أن السائح كزبون إخلاصه منخفض ونادراً ما يعود إلى الأماكن المقصودة أكثر من مرة. إذن فإن التفاعل بين المضيفين والسائحين يحدث عادة مرة واحدة و أمامه فرصة قليلة للتقدم إلى ما هو أبعد من مستوى سطحي وقد تحدث زيارات متكررة كما هو الحال بالنسبة للبعض الذين يأتون إلى نفس المكان في كل سنة عندها فقد تنمو علاقة حميمة".

وبالنظر بعمق فيما سبق نرى أن العلاقة والتفاعلات بين السائحين والمضيفين لابد أن تكون حميمة وقوية تؤطرها القيم الحضارية الإنسانية وتحكمها المفاهيم والأساليب الإعلامية والإعلانية للأسباب التالية

١. رغم أن زيارة السائح تتم في فترة زمنية قصيرة إلا أنه سفيراً لمجتمعه فهو ينقل خبراته الثقافية والاجتماعية والاقتصادية و الإنسانية التي اكتسبها في سفره إلى أفراد مجتمعه القريبين منه، فإذا كانت تلك الخبرات سارة ومميزة وإيجابية فهو ينقلها إلى الآخرين من بني جنسه ويكون هذا النقل (التلقين المحبب) مقبولاً ومؤثراً في نفس الوقت، للأسباب التالية

أ. لأنه منهم ومحل ثقة.

ب. يتحدث بلغتهم عن بلد الضيافة.

ج. لا يوجد أي سبب للتشكيك في مصداقيته بين بني جلدته.

د. قد ينقل تلك الخبرات السارة بحماسة كبيرة واقتناع تام في مناسبات عديدة لفترات طويلة.

٢. أن السياحة تنمو وتزدهر خدماتها وتتطور إذا زاد الطلب عليها من خلال ازدياد أعداد السائحين وأن الزيادة لن تتم إلا من خلال الدعاية والإعلان وإن أصدق صور ومظاهر الإعلان والدعاية وجود أشخاص من بني الجلدة واللغة يتحدثون بطرق إيجابية عن البلد المضيف.

٣. أن السياحة أصبحت في الوقت الراهن أهم صناعة خدمية في هذا العصر وفقاً لإحصائية منظمة السياحة العالمية (W.T.O) في عام ١٩٩٧م التي تشير إلى أن الدخل العام العالمي للسياحة يتجاوز ٤٤٢ مليار دولار أمريكي سنوياً، وأن نصيب دول الشرق الأوسط هو نسبة ٦,٦٠% فقط من تلك المليارات.

وتشير إحصائيات المجلس العالمي للسياحة والسفر (W.T.T.C) الصادرة في عام ١٩٩٩م إلى أن السياحة والسفر يؤثران بطريقة مباشرة وغير مباشرة في الاقتصاد العالمي كما يلي:

١. معدل نمو في الاقتصاد العالمي ١١%.

٢. ٢٠٠ مليون فرصة عمل.

٣. ٨% من التوظيف الكلي.

٤. ٥,٥٠ مليون فرصة عمل جديدة في كل سنة، حتى عام ٢٠١٠م.

٢-٦ عوامل تطوير آليات السياحة

توجد في الأدبيات التي تناولت السياحة مجموعة كبيرة من العوامل المحددة التي تؤدي إلى تطوير السياحة واقتصادياتها وهي

١. وجود مواقع متعددة من السياحة تساعد على جذب السائحين لمناطق دون أخرى.

٢. توفر الخدمات السياحية المتنوعة مثل أماكن الإسكان (المتفاوتة في المستويات والأسعار)، وخدمات التغذية المتعددة، والنقل والمواصلات وشبكة الطرق والاتصالات.... الخ.

٣. درجة قبول أو عدم قبول المضيفين (السكان المحليين) للسائحين من مختلف الجنسيات، والعائدة إلى اختلاف نظرة المجتمع إلى السائحين من ناحية ومدى اهتمام الناس بالنشاط السياحي كمصدر اقتصادي حيوي كبير من ناحية أخرى.

٤. توفر كوادر وطنية مؤهلة لتقديم الخدمات بكافة أنواعها وأشكالها للسائحين وبدرجة عالية من الإتقان والحرفية.

٥. وجود برامج وأنشطة سياحية متنوعة ثقافية و رياضية واجتماعية منسجمة مع الأطر المرجعية الخاصة بالمجتمع وبمستويات تراعي كافة الفئات العمرية.

٦. أن يكون مستوى التعامل مع السائحين راقياً من الناحية الأخلاقية بحيث ينعكس ذلك في كافة مراحل الرحلة السياحية، وينسجم مع متطلبات كل مرحلة ومع كافة فعاليات السياحة وآلياتها.

٧. مدى استخدام أحدث الاتجاهات الإدارية المعاصرة والتقنيات والوسائل الحديثة في تقديم الخدمات السياحية.

ويؤكد الدستور الأخلاقي العالمي للسياحة والذي يتكون من عشرة بنود، الصادر من الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية المنعقدة بمدينة كراكو-بولندا (Cracow - Poland) في السابع من أكتوبر عام ١٩٩٨م علي الجوانب التالية:

١. مساهمة السياحة للفهم المشترك والاحترام المتبادل بين السائحين والمجتمعات، وبما يحافظ على الخصوصيات الثقافية للمجتمعات وحقوق السائحين.

٢. اعتبار السياحة وسيلة لإشباع الحاجات الفردية والجماعية وبطرق مراعية للقيم والاختلافات الثقافية والتعليمية.

٣. اعتبار السياحة عاملاً تنموياً متصلاً وحيوياً للاقتصاد.

٤. اعتبار السياحة وسيلة للحفاظ على التراث الثقافي للأمم وبشكل يؤدي إلى الحفاظ على المصادر والآثار المادية والمعنوية للأمم ورواجها بالطرق المشروعة.

٥. اعتبار السياحة نشاطاً نافعاً للبلدان المضيفة ومجتمعاتها.

٦. أن هناك مجموعة من الواجبات الملزمة على الشركات والمؤسسات والدول السياحية يجب الالتزام بها أثناء تقديم الخدمات السياحية.

٧. أن حقوق السائحين مكفولة من قبل الجميع في ضوء الأطر الثقافية المعروفة، كما أن السياحة حق متاح لجميع فئات الناس، و أنظمة وساعات العمل تسمح بممارسة هذا الحق.

٨. أن تكون تحركات السائحين متوافقة مع كافة الأنظمة والقوانين المحلية والدولية.

٩. ضمان حقوق كافة العاملين في مجالات صناعة السياحة أو في المجالات المرتبطة بها تحت إشراف الهيئات الحكومية المحلية وبشكل يضمن التطور الوظيفي من خلال وجود فرص التعليم والتدريب المستمرين والمؤديين إلى اكتساب المعارف والمهارات والقدرات الضرورية لممارسة الأعمال المرتبطة بالسياحة، واستمرار الأجور وتحسينها.

٢-٧ مفهوم التفاعل الاجتماعي

يعيش الإنسان في وسط اجتماعي مكون من أناس آخرين، فهو يشعر بوجود الآخرين، ويتوقع منهم أنواعاً من السلوكيات المنطلقة من القيم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية .... إلخ. وإن درجة تكيفه وتفاعله مع تلك البيئة الاجتماعية تعتمد كثيراً على معطياتها المعنوية.

وتوجد في بيئة الإنسان مجموعة من المثيرات السلوكية ممثلة في الخدمات المقدمة له من قبل أشخاص معينين أو مسئولين عن تقديم تلك الخدمات، وترتبط تلك المثيرات السلوكية بجوانب الإنسان

الجسمية والإدراكية والروحية والانفعالية والخلقية، وتكون درجة تفاوت الاستجابة وأشكالها لديه وفقاً لخبراته السابقة ومرجعيته الثقافية ولمجموعة المثيرات السلوكية الموجودة في البيئة.

ويبدأ (التفاعل) " بين الأفراد، ويظل قائماً إن كان المشتركون في هذا التفاعل يتلقون شيئاً من التدعيم أو الإثارة نتيجة لهذا التفاعل. أعني أن التفاعل لا يبدأ ولا يستمر إلا إن كان يؤدي إلى إشباع حاجات معينة لدى الأفراد الذين يقوم بينهم التفاعل ". (أحمد سلامة وزميله، ب.ت، ص٢١٧).

وبملاحظة " أوجه النشاط المختلفة التي يقوم بها الإنسان في حياته، نجد أن معظم هذه المناشط – إن لم يكن جميعها – تحدث في جماعات. فالطفل يتلقى تعليمه في جماعة من قرنائه بالمدرسة، وعندما ينشط نشاطاً ترويحياً. غالباً ما نجده ينشد هذا النشاط في جماعة من زملائه، وعندما يلحق بعمل بعد أن ينمو ويشتد عوده تجده ينتمي إلى جماعة مهنية معينة، وهو يلحق بناد اجتماعي .... وغير ذلك من جماعات يقوم في إطارها بمعظم أوجه نشاطه ". (أحمد سلامة وزميله، ب.ت، ص٢٥٩).

وهناك من ينظر إلى "التفاعل الاجتماعي وكأنه نوع من الجهاز أو النظام الذي ترتبط أجزاؤه بعضها ببعض، ويتوقف عمل جزء منه على أداء بقية الأجزاء لوظائفها، بحيث إنه إذا حدث خلل في جزء منها تعرضت وظائف باقي الأجزاء للخلل وللفساد. وعلى ذلك الأساس يتوقع أصحاب هذا اللون من التفكير أن يقوم الناس الذين يحدث بينهم التفاعل بتغيير سلوكهم نتيجة لهذا التفاعل الاجتماعي بينهم وأن تغير سلوك طرف منهم يُحدث تغيراً في سلوك الطرف الآخر وذلك كما هو الحال في الأجهزة الطبيعية والبيولوجية التي إذا اختل أو تغير منها جزء تداعت له بقية الأجزاء بالتغير أوالاختلال"

ويرى وليم لامبرت وزميله (١٩٩٣م ، ص١٦٣-١٦٤) أن التفاعل الاجتماعي الإيجابي يحدث بين الناس الذين يقيمون بينهم ارتباطات مريحة. إذ يجب على الناس أن يتوافقوا مع إدراكات واتجاهات بعضهم البعض، بحيث يصبحون متشابهين على أقرب صورة ممكنة. مما يعني أنه كلما ازداد تشابه إدراكات واتجاهات المشتركين، كلما استطاعوا بدقة أكثر توقع أساليبهم للتفسير وردود أفعالهم تجاه القضايا الجديدة التي قد تطرأ. كما يمكن القول بأن المشتركين في العلاقات الاجتماعية يرتاحون من جراء شعورهم أن الآخرين يشاركونهم آراءهم، فإذا كانت الآراء مشتركة، يسود اعتقاد بأنها صحيحة من الوجهة الاجتماعية. وهكذا يقترب أعضاء النظام الاجتماعي بعضهم من بعض نفسياً، إذا كانت وجهات نظرهم متشابهة وكلما أدى التماثل إلى تسهيل عملية التفاعل الاجتماعي بينهم.

إن ما يحدث في موسم الحج من تفاعل اجتماعي ناتج من تعامل الحجاج سواء كانوا فرادى أو جماعات مع عدد كبير (جماعات) من مقدمي الخدمة لهم وفق إطار من المصالح المشتركة حيث يستفيد الحاج من الخدمة ويكسب مقدم الخدمة مقابل ما يقدمه من جهد.

٢-٨ منطلقات أساسية للدراسة

يجب إيضاح أن هناك مجموعة من المنطلقات التي تبين أوجه الاختلاف والاتفاق بين مفهومي الحج والسياحة وعلاقتهما بالتفاعل الاجتماعي قبل مناقشة نتائج الدراسة الميدانية، وهي على النحو التالي:

١. إن الحج هو أداء للمناسك والشعائر لإتمام وإكمال الركن الخامس من أركان الإسلام بشرط الاستطاعة. وهو فريضة واجبة على كل مسلم مستطيع وأداؤه عبادة، وفيه منافع للناس، ولا يمكن مقارنة الحج بأي شيء آخر على الإطلاق.

٢. إن السياحة كطواف في الأرض وتجوال بهدف الراحة والاستجمام والإحساس بجمال الطبيعة، والتعرف على ثقافات الأمم الأخرى بجوانبها المادية والمعنوية.

٣. يجب التسليم التام بأن هدف الحج هو ديني ولأداء فريضة مفروضة على كل مسلم مستطيع، ولا يمكن مقارنته بأهداف السياحة بأي شكل من الأشكال رغم وجاهة أهداف السياحة المرتبطة بمنافع معنوية ومادية عائدة على السائحين.

٤. بالرغم من اختلاف الهدف يعتبر الحج والسياحة نوعاً من التواصل الثقافي والحضاري بين الشعوب.

٥. الحج والسياحة مرآة للتكوينات الاجتماعية والثقافية للأنماط المجتمعية المتباينة.

٦. الحج بفعالياته يربط الناس بشكل إيجابي وبما يُشكل رموزاً ومعاني وقيما أصيلة في حياتهم.

٧. يتميز الحج والسياحة بسمة جوهرية، لأن المستهلك (الحاج أو السائح) يعيش أثناء الفعاليات في موطن غير موطنه (أو غير مكان إقامته) جالباً معه الأموال وطالباً للخدمات بكافة أنواعها باذلاً ما معه في سبيل الحصول عليها بكل راحة بال.

٨. يشترك الحج والسياحة في كونهما عاملاً قوياً للتعارف والتفاهم بين الشعوب، وجسراً للصداقة بين القادمين والمضيفين في إطار المحبة وتبادل المنافع.

٩. إن الحاج أو السائح هو مستهلك، وإن أنماطه الاستهلاكية المتنوعة تؤدي إلى زيادة الدخل العام (الاقتصاد) في بلد المضيف. كما أن إقباله على الخدمات والمنتجات المحلية مثل شراء الهدايا والتذكارات يؤدي إلى إنعاش الاقتصاد وتوفير فرص العمل بشكل ملموس.

١٠. إن أي بلد مضيف لابد وأن تتوفر فيه بنية تحتية متكاملة مثل شبكة الطرق الحديثة والاتصالات وخدمات المواصلات والإسكان والإعاشة وفق أحدث الأساليب والاتجاهات

التقنية المعاصرة، كما يجب أن تتوفر فيه بنية فوقية متكاملة مثل وجود عمال مهرة وتعامل أخلاقي عالي المستوى في التأثير الاستقطابي والإعلامي للحجاج أو السائحين.

١١. إن التفاعل الاجتماعي هو حصيلة تفاعل الحاج أو السائح مع البنية الفوقية في البلد المضيف، والتي ترتبط بالظواهر الخلقية والعقلية التي تحدث في التعامل اليومي بين الضيوف ومضيفيهم.

١٢. إن البناء الفوقي لصناعة خدمات الحج أو السياحة لا يقل أهمية عن البناء التحتي، فالبناء الفوقي يتمثل في حسن التعامل وإتقان العمل وتبادل المنافع بين الأفراد بصيغ حضارية أخلاقية، ومن أهم أوجه البناء الفوقي وجود الإنسان المؤهل والمتسم بالأخلاق الفاضلة في تعامله وأثناء أداء عمله بحرفية وإنتاجية عالية، وإن التودد والتعاطف والتراحم تكون سمات أساسية في التعامل وأداء العمل والإنتاجية.

الفصل الثالث

عرض ومناقشة المعلومات الميدانية

٣-١ المناقشة

يتم عرض المعلومات الميدانية لهذه الدراسة وفق تسلسل أسئلتها:

س١ ما خصائص الحجاج عينة الدراسة المرتبطة بما يلي:

أ - العمر. ب - مؤسسات الطوافة. جـ - مستوى التعليم.

د - العمل الحالي. هـ - خبرة السفر قبل الحج. و - مدة الإقامة بالمملكة.

الإجابة على السؤال الأول:

أ - بالنسبة لأعمار فئات الحجاج:

يوضح الجدول رقم (٢) أفراد عينة الدراسة الكلية حسب العمر حيث كانت نسبة ١,٢٪ من العينة أقل من ٢٠ سنة، ونسبة ١٥,٥٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين ٢١-٢٩سنة، ونسبة ١٩,٨٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين ٣٠-٣٩سنة، ونسبة ٢٣,٧٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين٤٠-٤٩ سنة، ونسبة ٢١,٦٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين ٥٠-٥٩ سنة، ونسبة ١٢,٢٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين ٦٠-٦٩سنة، ونسبة ٤,١٪ من العينة أعمارهم لا تقل عن ٧٠ سنة وأكثر.

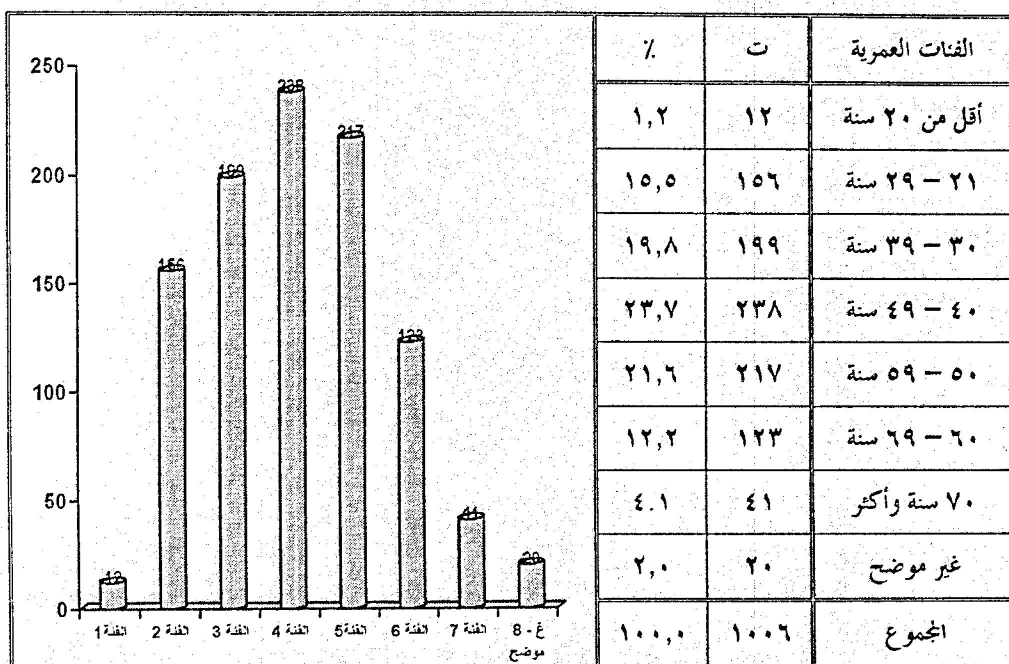
وبصورة إجمالية يمكن القول بأن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٢١-٣٩ سنة نسبتهم ٣٥,٣٪، وأن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٤٠-٥٩ سنة نسبتهم ٤٥,٣٪، وأن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٦٠-٧٠ سنة فأكثر نسبتهم ١٦,٣٪.

وفي ضوء ما سبق يمكن ترتيب نسب الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة ترتيباً تنازلياً علـــى النحو التالي

١. ٤٥,٣٪ فئاتهم العمرية تنحصر ما بين ٤٠-٥٩ سنة.
٢. ٣٥,٣٪ فئاتهم العمرية تنحصر ما بين ٢١-٣٩ سنة.
٣. ١٦,٣٪ فئاتهم العمرية تنحصر ما بين ٦٠-٧٠ سنة فأكثر.

والنسبة الأعلى هي ٤٥,٣٪ للفئات العمرية التي تتراوح ما بين ٤٠ - ٥٩ سنة. وبذلك يمكن القول بأن عينة الدراسة غطت كافة الفئات العمرية الممثلة للحجاج.

جدول رقم (٢) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب العمر



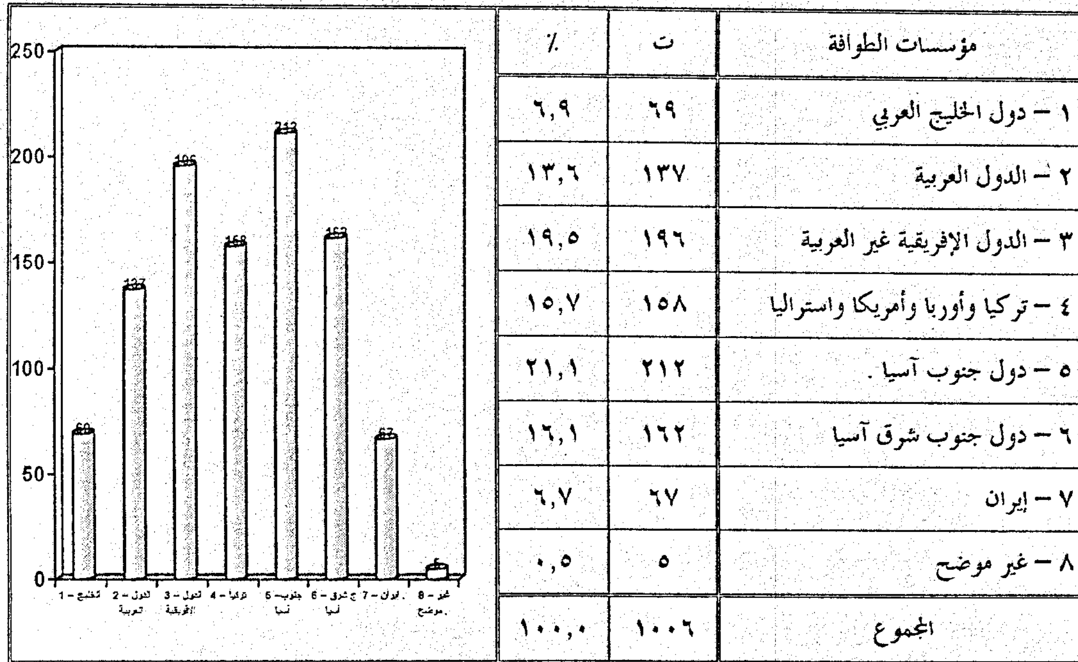
الفئات العمرية	ت	٪
أقل من ٢٠ سنة	١٢	١,٢
٢١ – ٢٩ سنة	١٥٦	١٥,٥
٣٠ – ٣٩ سنة	١٩٩	١٩,٨
٤٠ – ٤٩ سنة	٢٣٨	٢٣,٧
٥٠ – ٥٩ سنة	٢١٧	٢١,٦
٦٠ – ٦٩ سنة	١٢٣	١٢,٢
٧٠ سنة وأكثر	٤١	٤.١
غير موضح	٢٠	٢,٠
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

ب - أفراد عينة الدراسة الكلية وفقاً لمؤسسات الطوافة:

يوضح الجدول رقم (٣) بأن ٦,٩٪ من العينة هم من الحجاج التابعين لحملات حجــاج دول الخليج العربي، و ١٣,٦٪ من حجاج مؤسسة الدول العربية، و١٩,٥٪ من حجاج مؤسســة الــدول الإفريقية غير العربية، و ١٥,٧٪ من حجاج مؤسسة تركيا وأوربا وأمريكا واستراليا، و ٢١,١٪ مــن حجاج جنوب آسيا، و ١٦,١٪ من حجاج دول جنوب شرق آسيا، و ٦,٧٪ من حجاج إيران.

ويلاحظ أن حجاج جنوب آسيا هم أعلى نسبة، وحجاج مؤسسة إيران هم أدنى نسبة وبذلك فإن عينة الدراسة قد شملت جميع مؤسسات الطوافة.

جدول رقم (٣) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب مؤسسات الطوافة



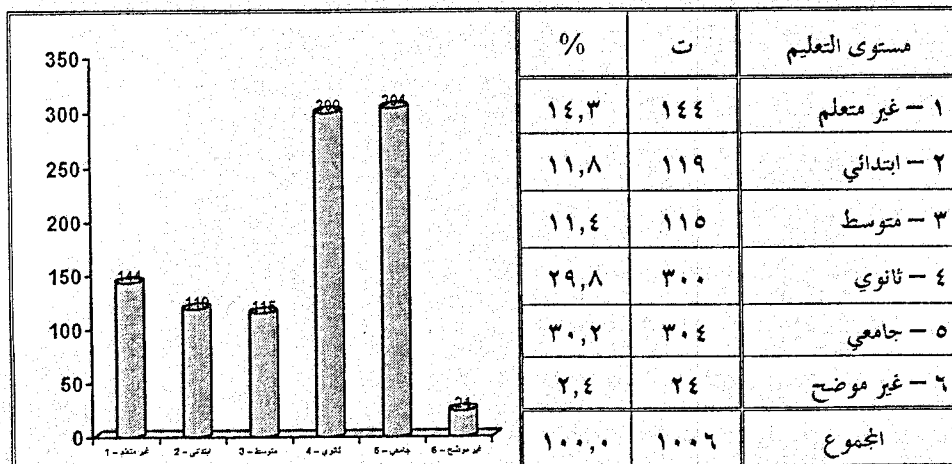
مؤسسات الطوافة	ت	٪
١ – دول الخليج العربي	٦٩	٦,٩
٢ – الدول العربية	١٣٧	١٣,٦
٣ – الدول الإفريقية غير العربية	١٩٦	١٩,٥
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا واستراليا	١٥٨	١٥,٧
٥ – دول جنوب آسيا .	٢١٢	٢١,١
٦ – دول جنوب شرق آسيا	١٦٢	١٦,١
٧ – إيران	٦٧	٦,٧
٨ – غير موضح	٥	٠,٥
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

جـ – أفراد عينة الدراسة الكلية وفقاً لمستوى التعليم:

يوضح الجدول رقم (٤) أن نسبة ١٤,٣٪ من أفراد العينة غير متعلمين، و ١١,٨٪ ممن يحملون شهادة المرحلة الابتدائية، و ١١,٤٪ ممن يحملون شهادة المرحلة المتوسطة، و ٢٩,٨٪ ممن يحملون شهادة المرحلة الثانوية، وكذلك نسبة ٣٠,٢٪ ممن يحملون الشهادة الجامعية.

هذا يعني أن الجامعيين احتلوا المرتبة الأولى في الجدول (٤)، يليهم الحاملون لشهادة الثانوية العامة. وبذلك يمكننا القول بأن عينة الدراسة قد غطت كافة المستويات التعليمية للحجاج.

جدول رقم (٤) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب مستوى التعليم



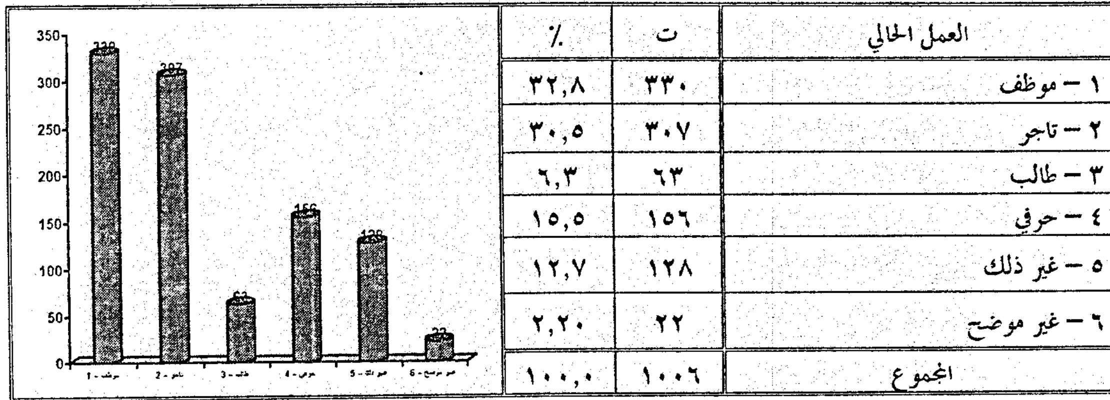
مستوى التعليم	ت	%
١ – غير متعلم	١٤٤	١٤,٣
٢ – ابتدائي	١١٩	١١,٨
٣ – متوسط	١١٥	١١,٤
٤ – ثانوي	٣٠٠	٢٩,٨
٥ – جامعي	٣٠٤	٣٠,٢
٦ – غير موضح	٢٤	٢,٤
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

د – أفراد عينة الدراسة الكلية وفقاً للعمل الحالي:

يوضح الجدول (٥) أن نسبة ٣٢,٨٪ من أفراد العينة من الموظفين، ونسبة ٣٠,٥٪ من أفراد العينة تجار، ونسبة ٦,٣٪ من أفراد العينة من الطلبة، ونسبة ١٥,٥٪ من أفراد العينة من الحرفيين، ونسبة ١٢,٧٪ من أفراد العينة ممن يمارسون الأعمال التي لم يتم حصرها في أداة هذه الدراسة.

ويمكن القول بأن أعلى نسبة كانت للموظفين (٣٢,٨٪) ، تليها نسبة التجار ثم نسبة الحرفيين. وبمقارنة هذه النتائج مع واقع الأعمال الموجودة في الدول النامية يمكن القول بأنها متطابقة بشكل كبير، خاصة إذا كان آخر القرن العشرين يؤكد على انتهاء حقبة الحضارة الزراعية بشكل ملموس وظهور المؤسسات الإنتاجية الحكومية في الدول النامية.

جدول رقم (٥) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب مستوى التعليم

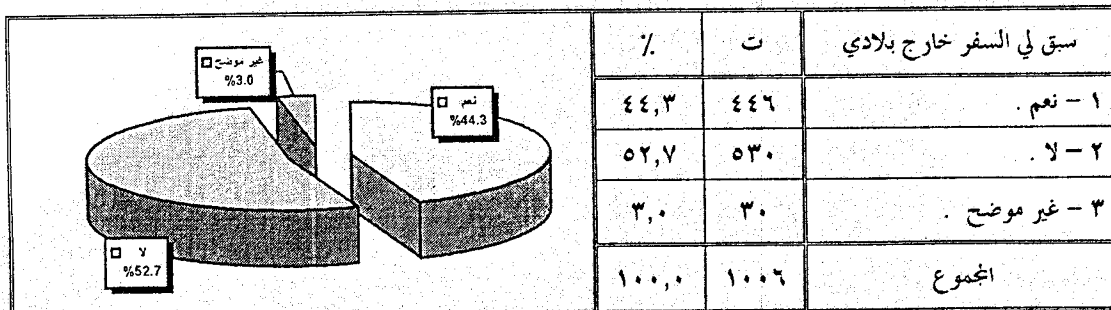


العمل الحالي	ت	٪
١ – موظف	٣٣٠	٣٢,٨
٢ – تاجر	٣٠٧	٣٠,٥
٣ – طالب	٦٣	٦,٣
٤ – حرفي	١٥٦	١٥,٥
٥ – غير ذلك	١٢٨	١٢,٧
٦ – غير موضح	٢٢	٢,٢٠
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

هـ – أفراد عينة الدراسة الكلية وفقاً لخبرة السفر قبل رحلة الحج:

يوضح الجدول رقم (٦) أن ٤٤,٣٪ من أفراد العينة ممن لديهم خبرة سابقة في السفر، و ٥٢,٧٪ من أفراد العينة يكونون ممن ليست لديهم خبرة في السفر. مما يعني أن أكثرية أفراد عينة الدراسة قد لا يكونون مهيئين للتفاعل الاجتماعي بصورته المنشودة. ولكن ما يقرب من ٤٥٪ من العينة سبق لهم السفر ويتوقعون خدمات جيدة وتفاعلا اجتماعيا إيجابيا.

جدول رقم (٦) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب خبرة السفر السابقة

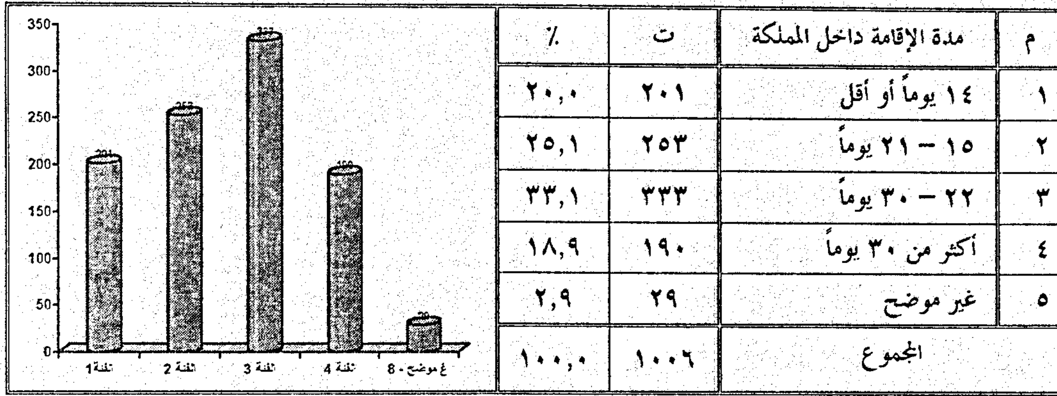


سبق لي السفر خارج بلادي	ت	٪
١ – نعم .	٤٤٦	٤٤,٣
٢ – لا .	٥٣٠	٥٢,٧
٣ – غير موضح .	٣٠	٣,٠
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

و – أفراد عينة الدراسة وفقاً لمدة الإقامة داخل المملكة:

يوضح الجدول رقم (٧) أن ٢٠٪ من أفراد العينة كانت مدة إقامتهم بالمملكة ١٤ يوماً فأقل، و ٢٥,١٪ كانت مدة إقامتهم بالمملكة تتراوح ما بين ١٥ – ٢١ يوماً، و٣٣,١٪ من أفراد العينة كانت مدة إقامتهم بالمملكة تتراوح ما بين ٢٢ – ٣٠ يوماً، ونسبة ١٨,٩٪ من أفراد العينة كانت مدة إقامتهم بالمملكة تزيد عن ٣٠ يوماً. وهذا يدل على أن أكثرية أفراد العينة مهيئون للتفاعل الاجتماعي بشكل ملموس لكون مدد إقامتهم كافية لحدوث هذا التفاعل.

جدول رقم (٧) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب مدة الإقامة داخل المملكة



م	مدة الإقامة داخل المملكة	ت	٪
١	١٤ يوماً أو أقل	٢٠١	٢٠,٠
٢	١٥ – ٢١ يوماً	٢٥٣	٢٥,١
٣	٢٢ – ٣٠ يوماً	٣٣٣	٣٣,١
٤	أكثر من ٣٠ يوماً	١٩٠	١٨,٩
٥	غير موضح	٢٩	٢,٩
	المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

س٢ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات استقبال حجاج الوصول من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال الثاني:

يتضح من الجدول رقم (٨) أن الفقرات ١، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٧ ، ٨ ، ٩ ، ١٠ ، ١١ ، ١٢ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ (المتوسط الحسابي المثالي)، مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية ، كما أن الفقرتين ٥ ، ٦ حظيتا بمتوسطات حسابية أقل من ٢,٥ ، مما يعني أن السمات السلبية للتفاعل الاجتماعي المضمنة فيهما غير مدركة بدرجة كبيرة من وجهة نظر الحجاج.

في ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل المسؤولين والعاملين بالمطار يتصف بالود ، والتعاون ، التعاطف ، والفهم ، وإتقان لغات الحجاج ، والحماس ، واللياقة ، والمرح ، والقدرة المطلوبة في الأداء ، والحميمة من وجهة نظر أكثرية الحجاج ، وإن المتوسط الحسابي لهذا الجدول هو ٢,٨٩٣ وهذه القيمة أعلى من ٢,٥ مما يؤكد أن التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات الاستقبال بالمطار والحجاج الواصلين كان إيجابياً.

جدول رقم (٨) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات استقبال الحجاج في المطار من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف المسئولين بالمطار بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٣٥٧	٣٥,٥	٥٠٢	٤٩,٩	١١٥	١١,٤	١٨	١,٨	١٤	١,٤	٣,٢٠٨	٠,٧١١
٢	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٢٨٢	٢٨,٠	٥٥٢	٥٤,٩	١٢٣	١٢,٢	٢٠	٢,٠	٢٩	٢,٩	٣,١٢٢	٠,٦٩٤
٣	متعاطفون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٢٦٩	٢٦,٧	٥١٥	٥١,٢	١٧٧	١٧,٦	٢٢	٢.٢	٢٣	٢,٣	٣,٠٤٩	٠,٧٣٦
٤	متفهمون لاحتياجات الحجاج بشكل واضح	٢٨٧	٢٨,٥	٥١٩	٥١,٦	١٤٩	١٤,٨	٣١	٣,١	٢٠	٢,٠	٣,٠٧٧	٠,٧٥٠
٥	فظون في تعاملهم مع الحجاج	٧١	٧,١	٩٨	٩,٧	٧٦٨	٧٦,٣	٤٣	٤,٣	٢٦	٢,٦	٢,٢٠١	٠,٦٢٧
٦	مرتبكون اثناء تعاملهم مع الحجاج	٨٤	٨,٣	٣٦٥	٣٦,٣	٥٠٠	٤٩,٧	٤٠	٤,٠	١٧	١,٧	٢,٤٩٨	٠,٧٠٨
٧	ملمون بلغات الحجاج الى حد مقبول	١٤٣	١٤,٢	٤٢٤	٤٢,١	٣٤٩	٣٤,٧	٦٠	٦,٠	٣٠	٣,٠	٢,٦٦٦	٠,٧٩٩
٨	متحمسون في الإجابة على استفسارات الحجاج	١٧٩	١٧,٨	٦١١	٦٠,٧	١٤١	١٤,٠	٥٠	٥,٠	٢٥	٢,٥	٢,٩٣٧	٠,٧٢٦
٩	يتصرفون بشكل لائق يدل على فهم العمل ..الخ	٢١٧	٢١,٦	٥٩٦	٥٩,٢	١٢٢	١٢,١	٤٦	٤,٦	٢٥	٢,٥	٣,٠٠٣	٠,٧٣١
١٠	متحمسون تبدو عليهم آثار السعادة والمرح .الخ	١٩٤	١٩,٣	٥٨٦	٥٨,٣	١٥٢	١٥,١	٥١	٥,١	٢٣	٢,٣	٢,٩٣٩	٠,٧٤٦
١١	قادرون على تقديم كافة الخدمات المطلوبة ..الخ	٢٤٥	٢٤,٤	٥٤٧	٥٤,٤	١٥٠	١٤,٩	٣٩	٣,٩	٢٥	٢,٥	٣,٠١٧	٠,٧٥٠
١٢	تمنيت ان يكون مسئولو المطار أصدقائي ..الخ	٢٢٤	٢٢,٣	٥٥,٢	٥٤,٩	١٥٩	١٥,٨	٤٦	٤,٦	٢٥	٢,٥	٢,٩٧٢	٠,٧٦٠
	المعدل العام											٢,٨٩٣	٠,٤٧١

س٣ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال الثالث:

يتضح من الجدول رقم (٩) أن الفقرات ١ ، ٢ ، ٣ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ، ٩ ، ١٠ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية ، كما أن الفقرة ٤ حظيت بمتوسط حسابي أقل من ٢,٥ مما يعني أن السمة السلبية للتفاعل غير مدركة بدرجة كبيرة من قبل عينة الدراسة. وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل السائقين لمركبات الحجاج يتصف بالود، والتعاون، والتعاطف، واللياقة، وإتقان العمل ، والإلمام بالطرق ، والإلمام بلغة الحجاج إلى حد ما ، والحميمية من وجهة نظر أكثرية الحجاج.

جدول رقم (٩) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف السائقين بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٢١٦	٢١,٥	٤٨٦	٤٨,٣	٢٦١	٢٥,٩	٢٦	٢,٦	١٧	١,٧	٢,٩٠٢	٠,٧٦١
٢	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة	١٨٩	١٨,٨	٥٠٩	٥٠.٦	٢٦١	٢٥,٩	٢٣	٢,٣	٢٤	٢,٤	٢,٨٨٠	٠,٧٣٤
٣	متعاطفون مع الحجاج	١٦٠	١٥,٩	٤٩٣	٤٩,٠	٣١٤	٣١,٢	٢٤	٢,٤	١٥	١,٥	٢,٧٩٦	٠,٧٣١
٤	فظون في تعاملهم مع الحجاج	٨٩	٨.٨	٢١٥	٢١,٤	٦٣٦	٦٣,٢	٣٩	٣,٩	٢٧	٢,٧	٢,٣٦٢	٠,٧٠٢
٥	تصرفاتهم لائقة مع الحجاج	١٦٢	١٦,١	٥٢٠	٥١,٧	٢٧٣	٢٧,١	٢٨	٢,٨	٢٣	٢,٣	٢,٨٣٠	٠,٧٢٧
٦	كان سائق المركبة متقن لعمله بشكل واضح	٢٣٦	٢٣,٥	٤٩٣	٤٩,٠	٢٢٤	٢٢,٣	٢٩	٢,٩	٢٤	٢,٤	٢,٩٥٣	٠,٧٦٥
٧	كان سائق المركبة ملم بالطرق بشكل واضح	٢٥٣	٢٥,١	٤١٥	٤١,٣	٢٦٢	٢٦,٠	٥٨	٥,٨	١٨	١,٨	٢,٨٧٣	٠,٨٦١
٨	كان سائق المركبة ملتزما بقواعد الأمن ..الخ	٢٤٦	٢٤,٥	٥١٠	٥٠,٧	٢٠١	٢٠,٠	٢٨	٢,٨	٢١	٢,١	٢,٩٨٩	٠,٧٥٤
٩	كان سائق المركبة ملما بلغتي الى حد ما .	١٧٥	١٧,٤	٣٤٤	٣٤,٢	٤١٨	٤١,٦	٤٥	٤,٥	٢٤	٢,٤	٢,٦٦١	٠,٨٢٠
١٠	تمنيت ان يكون سائق المركبة أحد أصدقائي ..	١٢٦	١٢,٥	٤٨٦	٤٨,٣	٣١٤	٣١,٢	٥٨	٥,٨	٢٢	٢,٢٠	٢,٦٩١	٠,٧٦٧
المعدل العام												٢,٧٩٥	٠,٥٠٨

س٤ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين أعضاء مكاتب الخدمة الميدانية للطوافة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال الرابع:

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن الفقرات ١،٢،٣،٤،٧،٨،٩،١٠،١١ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ ، مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية، كما أن الفقرتين ٥ ، ٦ حظيتا بمتوسطات حسابية أقل من ٢,٥ مما يعني أن السلبيات المضمنة في تلك الفقرات غير مدركة بدرجة كبيرة من وجهة نظر معظم الحجاج في عينة الدراسة. إلا أنه من الملاحظ أن حوالي ٢٧% من الحجاج ذكروا أن تعامل مسئولي مكاتب الطوافة كان فظاً نوعاً ما ، وأن حوالي ٤٧% من العينة ذكروا أن أولئك المسئولين كانوا متوترين عند أدائهم لأعمالهم. وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول إجمالاً بأن تعامل الأعضاء مع الحجاج اتصف بالود، والتعاون ، والتعاطف ، والحماس والإصغاء لمشاكل الحجاج، والمرح وتقديم كافة الخدمات المطلوبة ، والحميمية من وجهة نظر أكثرية الحجاج عينة الدراسة.

جدول رقم (١٠) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكاتب الخدمة الميدانية للطوافة بمكة والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٢٤٩	٢٤,٨	٤٥٠	٤٤,٧	٢٢٥	٢٢,٤	٥٢	٥,٢	٣٠	٣,٠	٢,٩١٨	٠,٨٣٢
٢	متعاونون مع الحجاج	٢٢٥	٢٢,٤	٥١٧	٥١,٤	١٨٧	١٨,٦	٤٦	٤,٦	٣١	٣,١	٢,٩٤٥	٠,٧٨٠
٣	متعاطفون لتقديم المساعدات للحجاج	١٨٥	١٨,٤	٥٠٥	٥٠,٢	٢٣٨	٢٣,٧	٤٦	٤,٦	٣٢	٣,٢	٢,٨٥١	٠,٧٧٦
٤	متفهمون لاحتياجات الحجاج	١٩٥	١٩,٤	٥١٣	٥١,٠	٢٠٩	٢٠,٨	٥٠	٥,٠	٣٩	٣,٩	٢,٨٨٢	٠,٧٨٢
٥	كان تعاملهم مع الحجاج فظا	٩٧	٩,٦	١٧٢	١٧,١	٦٢٨	٦٢,٤	٧٤	٧,٤	٣٥	٣,٥	٢,٣٠١	٠,٧٥٠
٦	متوترون في تعاملهم مع الحجاج بشكل واضح	٦٧	٦,٧	٤٠٨	٤٠,٦	٤٢٤	٤٢,١	٧٣	٧,٣	٣٤	٣,٤	٢,٤٨٣	٠,٧٣٤
٧	متحمسون لخدمة الحجاج	١١٦	١١,٥	٥٨٨	٥٨,٤	٢٠٨	٢٠,٧	٥٨	٥,٨	٣٦	٣,٦	٢,٧٨٦	٠,٧٢٦
٨	يصغون لمشاكل الحجاج بشكل مريح	١٣٢	١٣,١	٥٤١	٥٣,٨	٢٤٤	٢٤,٣	٥٩	٥,٩	٣٠	٣,٠	٢,٧٦٤	٠,٧٥٦
٩	يحاولون إضفاء أجواء من المرح في العمل	١٣٣	١٣,٢	٤٩٣	٤٩,٠	٢٥٧	٢٥,٥	٨١	٨,١	٤٢	٤,٢	٢,٧٠٣	٠,٨٠٨
١٠	قدم مسئولو مكتب الخدمة الميدانية الخدمات المطلوبة	٢١٥	٢١,٤	٣٦٩	٣٦,٧	٣٢٣	٣٢.١	٥٨	٥,٨	٤١	٤,١	٢,٧٦٨	٠,٨٦٣
١١	تمنيت ان تستمر علاقتي الشخصية ...الخ	١٩٤	١٩,٣	٤٦٧	٤٦,٤	٢٤٧	٢٤,٦	٥٩	٥,٩	٣٩	٣,٩	٢,٨٢٣	٠,٨١٨
المعدل العام												٢,٧٥٣	٠,٥٥٤

س٥ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين الباعة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال الخامس:

يتضح من الجدول رقم (١١) أن الفقرات ١،٢،٣،٤،٦،٧،٨،٩،١٠ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية ، كما أن الفقرة ٥ حظيت بمتوسط حسابي أقل من ٢,٥ مما يعني أن السمة السلبية للتفاعل غير مدركة بدرجة كبيرة من قبل عينة الدراسة. وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل الباعة في الأسواق مع الحجاج اتسم بالود ، والتعاون ، والتفاني، وإتقان لغات الحجاج بدرجة مريحة، والأمانة ، واللباقة، والمرح، وأخلاقية إسلامية، والحميمية من وجهة نظر أكثرية الحجاج عينة الدراسة.

جدول رقم (١١) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين الباعة في الأسواق والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف الباعة في الأسواق بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	١٩٣	١٩,٢	٤٩٨	٤٩,٥	٢٦٤	٢٦,٢	٢٤	٢,٤	٢٧	٢,٧	٢,٨٧٨	٠,٧٤٢
٢	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة	١٧٦	١٧,٥	٥١٩	٥١,٦	٢٥٦	٢٥,٤	٢٦	٢,٦	٢٩	٢,٩	٢,٨٦٥	٠,٧٢٩
٣	تواقون لتقديم افضل السلع للحجاج	١٤١	١٤,٠	٤٩١	٤٨,٨	٣١١	٣٠,٩	٣٢	٣,٢	٣١	٣,١	٢,٧٦٠	٠,٧٣٣
٤	متقنون للغات الحجاج بدرجة مريحة	١٥٢	١٥,١	٣٩٧	٣٩,٥	٣٨٧	٣٨,٥	٤١	٤,١	٢٩	٢,٩	٢,٦٧٦	٠,٧٨٤
٥	فظون في تعاملهم مع الحجاج بشكل مزعج	١١٣	١١,٢	١٩٠	١٨,٩	٦٠٢	٥٩,٨	٥٤	٥,٤	٤٧	٤,٧	٢,٣٧٧	٠,٧٦٤
٦	أمناء في تعاملهم مع الحجاج بشكل مريح	٢١٠	٢٠,٩	٥٠٠	٤٩,٧	٢١٤	٢١,٣	٥١	٥,١	٣١	٣,١	٢,٨٩١	٠,٧٩٦
٧	كانت تصرفات الباعة لائقة مع الحجاج ..الخ	١٨٠	١٧,٩	٥٢٦	٥٢,٣	٢٣٢	٢٣,١	٣٤	٣,٤	٣٤	٣,٤	٢,٨٧٧	٠,٧٤١
٨	كان المرح صفة سائدة في تعامل الباعة ..الخ	١٨٥	١٨,٤	٤٩٢	٤٨,٩	٢٤٤	٢٤,٣	٥١	٥,١	٣٤	٣,٤	٢,٨٣٤	٠,٧٩٠
٩	يتمتع الباعة بأخلاقيات التجارة الإسلامية	١٦٦	١٦,٥	٤٩٣	٤٩,٠	٢٤,٨	٢٤,٧	٦١	٦,١	٣٨	٣,٨	٢,٧٨٩	٠,٧٩٧
١٠	أتمنى ان أتعامل مع باعة مثل باعة هذا ..الخ	١٧٤	١٧,٣	٥٠٧	٥٠,٤	٢٤٤	٢٤,٣	٤٦	٤,٦	٣٥	٣,٥	٢,٨٣٣	٠,٧٧٠
	المعدل العام											٢,٧٨٢	٠,٨٣٦

س٦ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين أعضاء ومكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال السادس:

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن الفقرات ١، ٢، ٣، ٤، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي بين أعضاء مكاتب الأدلاء والحجاج والمضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية ، كما أن الفقرتين ٥، ٦ حظيت بمتوسطات حسابية أقل من ٢,٥ مما يعني أن السمات السلبية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرتين غير مدركة بدرجة كبيرة من قبل أكثرية عينة الدراسة. وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل أعضاء مكاتب الأدلاء اتسم بالود، والتعاون، والتفاني، والتفهم، والإصغاء لمشكلات الحجاج، والحماس، والمرح، وتقديم كافة الخدمات، والحميمية من وجهة نظر أكثرية الحجاج عينة الدراسة. وبالمقارنة مع المعلومات المبينة في جدول رقم (١٠) يتضح لنا أن التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم في هذا المجال كان أكثر إيجابية في المدينة المنورة عنه في مكة المكرمة.

جدول رقم(١٢) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٣٤٢	٣٤,٠	٤٤٩	٤٤,٦	٦٨	٦,٨	٢٩	٢,٩	١١٨	١١,٧	٣,٢٤٣	٠,٧٣١
٢	متعاونون مع الحجاج	٣٠٩	٣٠,٧	٤٦٦	٤٦,٣	٧٠	٧,٠	٣٢	٣,٢	١٢٩	١٢,٨	٣,٢٠٠	٠,٧٣٤
٣	تواقون لتقديم المساعدات للحجاج	٢٩٨	٢٩,٦	٤٧٦	٤٧,٣	٧٤	٧,٤	٣٤	٣,٤	١٢٤	١٢,٣	٣,١٧٧	٠,٧٣٨
٤	متفهمون لاحتياجات الحجاج	٣١٤	٣١,٢	٤١٠	٤٠,٨	١١٧	١١,٦	٣٨	٣,٨	١٢٧	١٢,٦	٣,١٣٨	٠,٨٠٣
٥	فظون في تعاملهم مع الحجاج	٤٥	٤,٥	١٠٥	١٠,٤	٦٦٩	٦٦,٥	٦٠	٦,٠	١٢٧	١٢,٦	٢,١٥٤	٠,٦٠٨
٦	متوترون طوال تعاملهم مع الحجاج ..الخ	٧٤	٧,٤	٣٢٢	٣٢,٠	٤٣٠	٤٢,٧	٥٢	٥,٢	١٢٨	١٢,٧	٢,٤٧٦	٠,٧٣٣
٧	يصغون لمشاعر الحجاج بشكل مريح	٢٢٢	٢٢,١	٤٩٩	٤٩,٦	١٠٨	١٠,٧	٤٩	٤,٩	١٢٨	١٢,٧	٣,٠١٨	٠,٧٧٤
٨	متحمسون في خدمة الحجاج	٢٦٠	٢٥,٨	٤٩٢	٤٨,٩	٧٨	٧,٨	٤٨	٤,٨	١٢٨	١٢,٧	٣,٠٩٨	٠,٧٧١
٩	يحرصون على إضفاء أجواء المرح في العمل	٢٥١	٢٥,٠	٤٨٨	٤٨,٥	٩١	٩,٠	٤٨	٤,٨	١٢٨	١٢,٧	٣,٠٧٣	٠,٧٧٧
١٠	قدم مسئولو مكتب الأدلاء كافة الخدمات ..الخ	٢٩٤	٢٩,٢	٣٧٢	٣٧,٠	١٦٩	١٦,٨	٤١	٤,١	١٣٠	١٢,٩	٣,٠٤٩	٠,٨٤٥
١١	تمنيت ان تستمر علاقتي الشخصية ..الخ	٢٧٥	٢٧,٣	٤٩٩	٤٩,٦	٨١	٨,١	٣١	٣,١	١٢٠	١١,٩	٣,١٤٩	٠,٧٢١
	المعدل العام											٢,٩٨١	٠,٥٥٣

س٧ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال السابع:

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن الفقرات ١،٢،٣،٤،٥،٧،٨ حظيت على متوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج والمضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية ، كما أن الفقرة (٦) حظيت على متوسط حسابي أقل من ٢,٥ مما يعني أن السمة السلبية المضمنة في تلك الفقرة كانت مدركة من قبل بعض عينة الدراسة وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل رجال الأمن عموماً مع الحجاج اتصف بالود، والتعاون، والتفاني، والحرص على تقديم الخدمات، والإحسان، والمرح والحميمية ومن جهة نظر أكثرية الحجاج عينة الدراسة.

جدول رقم (١٣) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف رجال الأمن بأنهم ..	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة تجلب الثقة ..الخ	٣١٢	٣١,٠	٤٤٤	٤٤,١	١٩١	١٩,٠	٢٦	٢,٦	٣٣	٣,٣٠	٣,٠٧١	٠,٧٨٧
٢	متعاونون بدرجة مريحة جدا	٢٤٥	٢٤,٤	٤٨٧	٤٨,٤	٢٠١	٢٠,٠	٢٩	٢,٩	٤٤	٤,٤٠	٢,٩٨٥	٠,٧٦٥
٣	تواقون لمساعدة الغرباء بدرجة تستدعي ..الخ	١٩٣	١٩,٢	٤٨٤	٤٨,١	٢٥٩	٢٥,٧	٣٣	٣,٣٠	٣٧	٣,٧	٢,٨٦٤	٠,٧٦٥
٤	يحرصون على تقديم المعلومات للحجاج	٢١٠	٢٠,٩	٤٨٨	٤٨,٥	٢٣٦	٢٣,٥	٣٢	٣,٢	٤٠	٤,٠	٢,٩٠٧	٠,٧٦٦
٥	يحسنون التعامل مع الحجاج بدرجة ..الخ	١٩٤	١٩,٣	٤٨٤	٤٨,١	٢٥٥	٢٥,٣	٢٩	٢,٩	٤٤	٤,٤٠	٢,٨٧٦	٠,٧٥٧
٦	تعاملهم مع الحجاج فظ بدرجة مزعجة	١٠٩	١٠,٨	١٩٣	١٩,٢	٦١٣	٦٠,٩	٤٩	٤,٩	٤٢	٤,٢	٢,٣٧٦	٠,٧٥٠
٧	يحاولون إضفاء أجواء المسوح في .. الخ	١٤٠	١٣,٩	٥٣٧	٥٣,٤	٢٣٧	٢٣,٦	٥٠	٥,٠	٤٢	٤,٢	٢,٧٩٦	٠,٧٤٧
٨	متميزون باللياقة في تعاملهم مع الحجاج ..الخ	١٧٥	١٧,٤	٥٨١	٥٧,٨	١٧٦	١٧,٥	٣٦	٣,٦	٣٨	٣,٨	٢,٩٢٥	٠,٧١١
	المعدل العام											٢,٨٥٤	٠,٥٦٢

س٨ ما حصيلة التفاعل الاجتماعي للحجاج من وجهة نظرهم ؟

الإجابة على السؤال الثامن:

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن ٨،٦،٥،٤،٣،٢،١ حظيت على متوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن أكثرية أفراد عينة الدراسة وافقت على أنها

أ . تعرفت على بعض عادات وتقاليد المجتمع السعودي.

ب . تعرفت على بعض المفاهيم المرتبطة ببعض جوانب العبادات.

ج . تعرفت على بعض الكلمات الجديدة من اللغة العربية.

د . نسيت إحساسها بالغربة أثناء الزيارة.

هـ . تعرفت على بعض المعالم الحضارية لهذه البلاد.

و . تولد لديها انطباع إيجابي تجاه أفراد المجتمع.

ز . شعرت بدفء العلاقات القائمة بين الحجاج وأفراد المجتمع.

جدول رقم (١٤) يبين التوزيع التكراري لحصيلة التفاعل الاجتماعي للحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	الحصيلة العامة للتفاعل الاجتماعي ...	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	تعرفت أثناء زيارتي هذه على بعض العادات والتقاليد	٣٠٥	٣٠,٣	٤٠٤	٤٠,٢	٢٠٥	٢٠,٤	٥٢	٥,٢	٤٠	٤,٠	٢,٩٩٦	٠,٨٦٣
٢	تعرفت أثناء زيارتي هذه على مفاهيم ..الخ	٣٦٣	٣٦,١	٤٥٩	٤٥,٦	١٢٥	١٢,٤	٢٦	٢,٦	٣٣	٣,٣٠	٣,١٩١	٠,٧٥٧
٣	تعرفت أثناء زيارتي هذه على كلمات ..الخ	٢٠٢	٢٠,١	٤٨١	٤٧,٨	٢٢٨	٢٢,٧	٥١	٥,١	٤٤	٤,٤٠	٢,٨٦٧	٠,٨٠١
٤	نسيت إحساسي بالغربة أثناء هذه الزيارة	٢٩٩	٢٩,٧	٤٣٩	٤٣,٦	٢٠٤	٢٠,٣	٢٨	٢,٨	٣٦	٣,٦	٣,٠٤٠	٠,٧٩٦
٥	تعرفت أثناء زيارتي هذه على المعالم ..الخ	٣٥٣	٣٥,١	٤٤٩	٤٤,٦	١٤١	١٤,٠	٣١	٣,١	٣٢	٣,٢	٣,١٥٤	٠,٧٨٢
٦	تولد لدي انطباع إيجابي تجاه أفراد هذا المجتمع	٢٨٧	٢٨,٥	٤٩٢	٤٨,٩	١٤٦	١٤,٥	٤٥	٤,٥	٣٦	٣,٦	٣,٠٥٣	٠,٧٩٤
٧	تولد لدي انطباع سلبي تجاه بعض أفراد المجتمع	٣٦	٣,٦	١٥٢	١٥,١	٧٠٨	٧٠,٤	٧٧	٧,٧٠	٣٣	٣,٣٠	٢,١٥١	٠,٦٠١
٨	رغم الزيادة الملحوظة في أعداد الحجاج ..الخ	٢٧٧	٢٧,٥	٥٠٤	٥٠,١	١٥٠	١٤,٩	٣٩	٣,٩	٣٦	٣,٦	٣,٠٥١	٠,٧٧٤
	المعدل العام											٢,٩٤١	٠,٤٧٩

س٩ هل هناك اختلاف في سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي الخدمات والحجاج وفقاً لخصائص الحجاج التالية ؟

(أ) الحج برفقة العائلة (ب) الفئات العمرية (ج) مستوى التعليم (د) الخبرة في السفر قبل الحج

الإجابة على السؤال التاسع:

أ . بالنسبة للحج برفقة العائلة :

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن قيم اختبار (ت) دالة لصالح الحجاج الذين أفادوا بمرافقة عائلاتهم لهم أثناء الزيارة على أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مقدمي الخدمات التالية:

١ . خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطار.

٢ . خدمات سائقي المركبات المستخدمة في الحج.

٣ . مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة.

مما يعني أن الحجاج القادمين برفقة عائلاتهم قد لمسوا السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي من مقدمي الخدمات المشار إليها بعاليه بصورة ملموسة أكثر من زملائهم الحجاج القادمين بدون عائلاتهم.

كما تعني نتائج الجدول رقم (١٥) أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي من قبل بقية فئات مقدمي الخدمات للحجاج كانت مدركة بدرجة متساوية تقريباً من قبل الحجاج المرافقين لعائلاتهم وغير المرافقين لعائلاتهم. ويمكن القول بأن الحجاج القادمين برفقة عائلاتهم وجدوا عناية خاصة في التعامل من مقدمي الخدمات المحددة في ١،٢،٣.

جدول رقم (١٥) يبين نتائج اختبار " ت " للعينات المستقلة لمتوسطات أبعاد جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة كل على حدة ووجود نساء (عائلات) مرافقات لأفراد عينة الدراسة

محاور سمات التفاعل الاجتماعي	وجود نساء مرافقات	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الاختلاف	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
١. خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطار	نعم	٦٣١	٢,٩١٨	٠,٤٦٠	٠,٠٩٠٤	٩٥٩	٢,٨٨	٠,٠١
	لا	٣٣٠	٢,٨٢٧	٠,٤٦٩				
٢. سائقى المركبات	نعم	٦٣٢	٢,٨١٨٧	٠,٥٠٥	٠,٠٨٥٤	٩٦٢	٢,٥١	٠,٠٥
	لا	٣٣٢	٢,٧٣٣٣	٠,٤٩٨				
٣. مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة	نعم	٦٢٦	٢,٧٣٣٧	٠,٥٥٢	-٠,٠٣١	٩٥٠	-٠,٥٧	غ . د
	لا	٣٢٦	٢,٧٥٥	٠,٥٥١				
٤. خدمات الباعة	نعم	٦٢٨	٢,٧٨٦	٠,٥٢٧	٠,٠٣٧٦	٩٥٢	١,٠٤	غ . د
	لا	٣٢٦	٢,٧٤٨	٠,٥٣٩				
٥. مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة	نعم	٥٧٧	٣,٠٠٧	٠,٥٣٨	٠,٠٩٥٧	٨٦٣	٢,٤٠	٠,٠٥
	لا	٢٨٨	٢,٩١١	٠,٥٨٣				
٦. رجال الأمن	نعم	٦٢١	٢,٨٢٩	٠,٥٧٤	-٠,٠٥٦	٩٤١	-١,٤٦	غ . د
	لا	٣٢٢	٢,٨٨٥	٠,٥٢٨				
٧. الحصيلة العامة للتفاعل الاجتماعي	نعم	٦٢٢	٢,٩١٧	٠,٤٨٣	-٠,٠٤٣	٩٤٦	-١,٢٩	غ . د
	لا	٣٢٦	٢,٩٥٩	٠,٤٥٩				

ب . بالنسبة للفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة من الحجاج :

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج الذين يأتون من الفئات العمرية التالية:

(١) ٤٠-٤٩ سنة مقابل ٥٠-٥٩ سنة (٢) ٤٠-٤٩ سنة مقابل ٦٠-٦٩ سنة

على أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مقدمي الخدمات التالية:

١- سائقي المركبات المستخدمة في الحج.

٢- مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة.

٣- الباعة في الأسواق.

٤- رجال الأمن.

مما يعني أن المسنين من الحجاج الذين تكون أعمارهم ما بين (٥٠-٥٩) سنة و (٦٠-٦٩) سنة يكون تفاعلهم الاجتماعي أقل من بقية الفئات العمرية للحجاج أثناء تعاملهم مع فئات مقدمي الخدمات المشار إليها في ١،٢،٣،٤.

جدول رقم (١٦) يبين نتائج اختبار " ف " تحليل التباين أحادى الاتجاه لمتوسطات أبعاد جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة كل على حده حسب الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة

م	محاور سمات التفاعل الاجتماعي	مصدر التباين	درجه الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة اختبار (ف)	مستوى الدلالة
١	خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطار	بين المجموعات	٦	١,٣٩٧٩	٠,٢٣٣٠	١,٠٧١	غ . د
		مع المجموعات	٩٧١	٢١١,٢٥٢٧	٠,٢١٧٦		
		المجموع	٩٧٧	٢١٢,٦٥٠٦			
٢	سائقي المركبات	بين المجموعات	٦	٦,٥٢٨٩	١,٠٨٨٢	٤,٣٤٨	٠,٠٠١
		مع المجموعات	٩٧٥	٢٤٤,٠٠٩٦	٠,٢٥٠٣		
		المجموع	٩٨١	٢٥٠,٥٣٨٥			
٣	مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة	بين المجموعات	٦	٨,١٤٠٩	١,٣٥٦٨	٤,٥٤٠	٠,٠٠١
		مع المجموعات	٩٦٣	٢٨٧,٨٠٤٤	٠,٢٩٨٩		
		المجموع	٩٦٩	٢٩٥,٩٤٥٤			
٤	خدمات الباعة	بين المجموعات	٦	٨,٩٦٥٠	١,٤٩٤٢	٥,٣٥٨	٠,٠٠١
		مع المجموعات	٩٦٣	٢٦٨,٥٢٨٢	٠,٢٧٨٨		
		المجموع	٩٦٩	٢٧٧,٤٩٣٢			
٥	رجال الأمن	بين المجموعات	٦	٢,٨٠٩٣	٠,٤٦٨٢	١,٥٤٢	غ . د
		مع المجموعات	٨٧٥	٢٦٥,٦٥٤٥	٠,٣٠٣٦		
		المجموع	٨٨١	٢٦٨,٤٦٣٩			
٦	مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة	بين المجموعات	٦	٤,٣٢٨١	٠,٧٢١٤	٢,٣٣٨	غ . د
		مع المجموعات	٩٥٣	٢٩٤,٠٢٩٥	٠,٣٠٨٥		
		المجموع	٩٥٩	٢٩٨,٣٥٧٦			
٧	الحصيلة العامة للتفاعل الاجتماعي	بين المجموعات	٦	٧,٩٠٧٤	١,٣١٧٩	٥,٩٥٢	٠,٠٠١
		مع المجموعات	٩٥٧	٢١١,٩٠١٤	٠,٢٢١٤		
		المجموع	٩٦٣	٢١٩,٨٠٨٧			

ج . بالنسبة لمؤسسات الطوافة :

يتضح من الجدول رقم (١٧-١) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١ . الدول العربية مقابل تركيا وأوربا وأمريكا
٢ . الدول العربية مقابل دول جنوب شرق آسيا
٣ . الدول العربية مقابل حملات دول الخليج
٤ . الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا
٥. الدول الإفريقية غير العربية مقابل دول جنوب أسيا

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مسئولي الاستقبال بالمطار (وفق المقارنات الزوجية).

جدول رقم (١٧ – ١): يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطـــار والحجاج حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة :	٢	٣	٤	٦	١	٥	٧	متوسطات المجموعات	
٧ – إيران								٧	٢,٧٩
٥ – دول جنوب آسيا								٥	٢,٧٩
١ – دول الخليج العربي								١	٢,٨١
٦ – دول جنوب شرق آسيا								٦	٢,٨٤
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا								٤	٢,٨٦
٣ – الإفريقية غير العربية						*		٣	٢.٩٧
٢ – الدول العربية			*	*	*	*	*	٢	٣,١٤

كما يتضح من الجدول رقم (١٧-٢) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١ . الدول العربية مقابل تركيا وأوربا وأمريكا.
٢ . إيران مقابل تركيا وأوربا وأمريكا.
٣ . الدول الإفريقية مقابل تركيا وأوربا وأمريكا.
٤ . الدول العربية مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٥ . إيران مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٦ . الدول الإفريقية مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٧ . دول جنوب شرق آسيا مقابل دول جنوب آسيا.
٨ . تركيا وأوروبا وأمريكا مقابل دول جنوب آسيا.
٩ . حملات دول الخليج مقابل دول جنوب آسيا.
١٠ . الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا.
١١ . إيران مقابل دول جنوب آسيا.
١٢ . الدول الإفريقية مقابل دول جنوب آسيا.

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع سائقي المركبات (٤) المستخدمة في الحج.

جدول رقم (١٧-٢) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة :	٣	٧	٢	١	٤	٦	٥	متوسطات المجموعات	
٥ – دول جنوب آسيا								٥	٢,٤٦
٦ – دول جنوب شرق آسيا							*	٦	٢,٧١
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا							*	٤	٢,٧٤
١ – دول الخليج العربي							*	١	٢,٨٢
٢ – الدول العربية					*	*	*	٢	٣,٠١
٧ – إيران					*	*	*	٧	٣,٠٤
٣ – الإفريقية غير العربية					*	*	*	٣	٣,٠٥

ويمكن القول بأن التفاعل الاجتماعي الإيجابي لحجاج المؤسسات وفق الترتيب التنازلي التالي

١ . دول جنوب آسيا
٢ . تركيا وأوربا وأمريكا
٣ . دول جنوب شرق آسيا

لم يكن مدركاً بصورة ملموسة (وفق المقارنات الزوجية).

ويتضح من الجدول رقم (١٧_٣) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١ . الدول الأفريقية مقابل دول جنوب شرق آسيا
٢ . دول جنوب شرق آسيا مقابل دول جنوب آسيا
٣ . الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا
٤ . تركيا وأوربا وأمريكا مقابل دول جنوب آسيا
٥ . الدول الإفريقية مقابل دول جنوب آسيا
٦ . إيران مقابل دول جنوب آسيا
٧ . الدول العربية مقابل حملات دول الخليج
٨ . تركيا وأوربا وأمريكا مقابل حملات دول الخليج
٩ . الدول الإفريقية مقابل حملات دول الخليج
١٠. إيران مقابل حملات دول الخليج

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مسئولي مكاتب الخدمات الميدانية للطوافة.

ويمكن القول بأن التفاعل الإيجابي لحجاج مؤسسات وحملات الحج وفق الترتيب التنازلي التالي

١. دول جنوب آسيا.
٢. حملات دول الخليج.
٣. دول جنوب شرق آسيا.

لم يكن مدركاً بصورة ملموسة لدى عينة الدراسة (وفق المقارنات الزوجية).

جدول رقم (١٧-٣) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة والحجاج حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة	٧	٣	٤	٢	٦	٥	١	متوسطات المجموعات	
١ – دول الخليج العربي								١	٢,٤٦
٥ – دول جنوب آسيا								٥	٢,٥٣
٦ – دول جنوب شرق آسيا						*		٦	٢,٧٤
٢ – الدول العربية						*	*	٢	٢,٨٠
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا						*	*	٤	٢,٨١
٣ – الإفريقية غير العربية					*	*	*	٣	٢,٩٣
٧ – إيران						*	*	٧	٢,٩٩

الجدول رقم (١٧-٤) يبين لنا أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١. إيران مقابل الدول الإفريقية
٢. الدول الأفريقية مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا
٣. إيران مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا
٤. الدول الأفريقية مقابل دول جنوب شرق آسيا
٥. إيران مقابل دول جنوب شرق آسيا
٦. الدول الأفريقية مقابل الدول العربية
٧. إيران مقابل الدول العربية
٨. الدول الأفريقية مقابل حملات دول الخليج
٩. إيران مقابل دول جنوب آسيا
١٠. الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا
١١. دول جنوب شرق آسيا مقابل دول جنوب آسيا
١٢. تركيا وأوروبا وأمريكا مقابل دول جنوب آسيا
١٣. الدول الإفريقية مقابل دول جنوب آسيا
١٤. إيران مقابل دول جنوب آسيا

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع الباعة في الأسواق، حيث نرى أن حجاج مؤسسات دول إفريقية غير العربية وإيران هم أكثر الناس تفاعلاً مع الباعة، وقد يكون سبب ذلك وجود أعداد كبيرة من حجاج تلك الدول في الأسواق حاملين معهم بعض المنتجات الوطنية لهم بهدف بيعها. كما يمكن القول بأن حجاج جنوب آسيا أقل الحجاج تفاعلاً مع الباعة في الأسواق.

جدول رقم (١٧–٤) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين خدمات الباعـة حسـب مؤسسـات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة :	٧	٣	٤	٦	٢	١	٥	متوسطات المجموعات	
٥ – دول جنوب آسيا								٥	٢,٤٦
١ – دول الخليج العربي								١	٢,٥٨
٢ – الدول العربية							*	٢	٢,٦٧
٦ – دول جنوب شرق آسيا							*	٦	٢,٧٢
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا							*	٤	٢,٧٥
٣ – الإفريقية غير العربية			*	*	*	*	*	٣	٣,١٥
٧ – إيران		*	*	*	*	*	*	٧	٣,٤١

يتضح من الجدول رقم (١٧–٥) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التـابعين لمؤسسـات الطوافة

١. الدول العربية مقابل الدول الإفريقية
٢. الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا
٣. الدول العربية مقابل دول جنوب شرق آسيا
٤. الدول العربية مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا
٥. الدول العربية مقابل حملات دول الخليج
٦. إيران مقابل حملات دول الخليج

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع رجال الأمن، أي أن حجاج الدول العربية أكـثر تفاعلاً مع رجال الأمن (في ضوء المقارنات الزوجية). وربما يرجع ذلك إلى عامل اللغة.

جدول رقم (١٧–٥) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج حسـب مؤسسـات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة	٢	٧	٣	٥	٦	٤	١	متوسطات المجموعات	
١ – دول الخليج العربي								١	٢,٧٤
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا								٤	٢,٨٦
٦ – دول جنوب شرق آسيا								٦	٢,٨٧
٥ – دول جنوب آسيا								٥	٢,٩٣
٣ – الإفريقية غير العربية								٣	٣,٠٣
٧ – إيران							*	٧	٣,١٤
٢ – الدول العربية			*	*	*	*	*	٢	٣,٢٨

يتضح من الجدول رقم (١٧-٦) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١. الدول الإفريقية مقابل حملات دول الخليج.
٢. الدول العربية مقابل حملات دول الخليج.
٣. الدول الإفريقية مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا.
٤. الدول العربية مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا.
٥. الدول الإفريقية مقابل دول جنوب آسيا.
٦. الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا.
٧. الدول الإفريقية مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٨. الدول العربية مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٩. الدول الإفريقية مقابل إيران.
١٠. الدول العربية مقابل إيران.
١١. حملات دول الخليج مقابل إيران.
١٢. تركيا وأوروبا وأمريكا مقابل إيران.
١٣. دول جنوب آسيا مقابل إيران.
١٤. دول جنوب شرق آسيا مقابل إيران.

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مسئولي مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة، أي أن حجاج الدول الإفريقية غير العربية وحجاج الدول العربية الأكثر تفاعلاً، وحجاج إيران الأقل تفاعلاً مع مسئولي الأدلاء بالمدينة المنورة.

جدول رقم (١٧-٦) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة	٣	٢	١	٤	٥	٦	٧	متوسطات المجموعات	
٧ – إيران								٧	٢,٢٨
٦ – دول جنوب شرق آسيا							*	٦	٢,٧٢
٥ – دول جنوب آسيا							*	٥	٢,٧٦
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا							*	٤	٢,٧٨
١ – دول الخليج العربي							*	١	٢,٧٩
٢ – الدول العربية			*	*	*	*	*	٢	٣,٠٩
٣ – الإفريقية غير العربية			*	*	*	*	*	٣	٣,١٩

د. بالنسبة للمستوى التعليمي :

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن قيم اختبار (ف) دالة فقط لصالح الحجاج الذين يحملون الشهادات التالية:

١. غير المتعلمين مقابل حاملي المتوسطة.

٢. حاملو المتوسطة مقابل حاملي الشهادة الجامعية.

٣. حاملو الثانوية مقابل حاملي الشهادة الجامعية.

٤. غير المتعلمين مقابل حاملي الشهادة الجامعية.

على أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع سائقي ومسئولي مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة، مما يعني أن من لديه تعليم أقل بين الحجاج يكون تفاعله أكثر ممن لديه تعليم جامعي، لأن معايير المتعلم الجامعي من الحجاج تكون عالية، ولذلك تقل درجات تفاعلهم الاجتماعي مع مقدمي الخدمات بصورة عامة.

جدول رقم (١٨) يبين نتائج اختبار " ف " تحليل التباين أحادى الاتجاه لمتوسطات أبعاد جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة كل على حدة حسب المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة

محاور سمات التفاعل الاجتماعي	مصدر التباين	درجه الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة اختبار (ف)	مستوى الدلالة
١ – خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطار	بين المجموعات	٤	٠,٨١٠٨	٠,٢٠٢٧	٠,٩٣٠٤	غ . د
	مع المجموعات	٩٦٩	٢١١,٠٩٠٥	٠,٢١٧٨		
	المجموع	٩٧٣	٢١١,٩٠١٢			
٢- سائقي المركبات	بين المجموعات	٤	٣,٤٩٦٨	٠,٨٧٤٢	٣,٤٨٠٥	٠,٠١
	مع المجموعات	٩٧٣	٢٤٤,٣٨٨٣	٠,٢٥١٢		
	المجموع	٩٧٧	٢٤٧,٨٨٥٠			
٣- مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة	بين المجموعات	٤	٢,٠٨٩٠	٠,٥٢٢٢	١,٧٢٣٦	غ . د
	مع المجموعات	٩٦١	٢٩١,١٨٩٣	٠,٣٠٣٠		
	المجموع	٩٦٥	٢٩٣,٢٧٨٣			
٤- خدمات الباعة	بين المجموعات	٤	٢,٦٧٦٣	٠,٦٦٩١	٢,٣٦٠٢	غ . د
	مع المجموعات	٩٦١	٢٧٢,٤٢٥٥	٠,٢٨٣٥		
	المجموع	٩٦٥	٢٧٥,١٠١٨			
٥ – رجال الأمن	بين المجموعات	٤	٠,٣٢٨٥	٠,٠٨٢١	٠,٢٦٦٣	غ . د
	مع المجموعات	٨٧١	٢٦٨,٦٣٧٥	٠,٣٠٨٤		
	المجموع	٨٧٥	٢٦٨,٩٦٦٠			
٦ – مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة	بين المجموعات	٤	١٧,٤٩٦٧	٤,٣٧٤٢	١٤,٧٠٨٨	٠,٠٠١
	مع المجموعات	٩٥٠	٢٨٢,٥١٦٩	٠,٢٩٧٤		
	المجموع	٩٥٤	٣٠٠,٠١٣٦			
٧- الحصيلة العامة للتفاعل الاجتماعي	بين المجموعات	٤	٧,٤١١٧	١,٨٥٢٩	٨,٤١٨٢	٠,٠٠١
	مع المجموعات	٩٥٤	٢٠٩,٩٨٤٧	٠,٢٢٠١		
	المجموع	٩٥٨	٢١٧,٣٩٦٥			

٣-٢ التعليق على نتائج الدراسة الميدانية

رغم قيام الباحثين باستخدام المتوسط الحسابي المثالي (٢,٥) لمناقشة الجداول من (٨) إلى (١٣) إلا أن هناك مجموعة من الملاحظات على هذه الجداول منها:

١ . يتضمن الجدول رقم (٨) سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات الاستقبال والحجاج القادمين، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق أمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٧،٨،٩،١٠،١١،١٢ نسبا لا تقل عن ١١,٤٪ ولا تزيد عن ٣٤,٧٪ . مما يعني أن هناك شكوى بين أوساط الحجاج القادمين وفق قيم تلك النسب والتي لا يمكن تجاهلها، وأن السمات المضمنة غير محققة بتلك النسب من وجهة نظر عينة الدراسة.

٢ . يتضمن الجدول رقم (٩) سمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج (عينة الدراسة)، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق أمام الفقرات ١،٢،٣،٥،٦،٧،٨،٩،١٠ نسبا لا تقل عن ٢٠٪ ولا تزيد عن ٤١,٦٪ مما يعني أن هناك عدم رضا بين أوساط الحجاج بمقادير تلك النسب بشأن تعامل السائقين. ويمكن القول بأن المسنين من الحجاج هم أكثر المتضررين من تعامل سائقي المركبات.

٣ . يتضمن الجدول رقم (١٠) سمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكاتب الخدمات الميدانية والحجاج، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق وأمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٧،٨،٩،١٠،١١ نسبا لا تقل عن ١٨,٦٪ ولا تزيد عن ٣٢,١٪ مما يعني أن السمات المضمنة في تلك الفقرات غير محققة في ضوء مقادير تلك النسب.

٤ . يتضمن الجدول رقم (١١) سمات التفاعل الاجتماعي بين الباعة في الأسواق والحجاج، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق وأمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٦،٧،٨،٩،١٠ نسبا لا تقل عن ٢١,٣٪ ولا تزيد عن ٣٨,٥٪ مما يعني أن السمات المضمنة في تلك الفقرات غير محققة في ضوء مقادير تلك النسب.

٥ . يتضمن الجدول رقم (١٢) سمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق و أمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٧،٨،٩،١٠،١١ نسبا لا تقل عن ٦,٨٪ ولا تزيد عن ١٦,٨٪.

٦ . يتضمن الجدول رقم (١٣) سمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق وأمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٥،٧،٨ نسبا لا تقل عن ١٧,٥٪ ولا تزيد عن ٢٥,٧٪ مما يعني أن السمات المضمنة في تلك الفقرات غير محققه في ضوء مقادير تلك النسب.

الفصل الرابع

مقترحات وتوصيات الدراسة

نوجز فيما يلي أهم التوصيات والمقترحات التي نراها

١ . حيث إن الخدمات ضرورية في الحج فعلى مقدميها أن يتمكنوا من كل كفايات تقديمها والتي من أهمها

أ . التحلي بالسمات الأخلاقية كالابتسامة والمرونة والعطف......الخ.

ب. إتقان العمل وفق معايير الجودة.

ج. إتقان لغات (طالبي) مستقبلي الخدمات بشكل مُرضي.

د . مراعاة المسنين في مراحل الزيارة من مقدمي الخدمات.

٢ . إعداد نظام لتقويم أداء مقدمي الخدمات العامة يقوم بالمشاركة فيه الحجاج والمسئولين ومقدمي الخدمات في كل مرحلة من مراحل أداء المناسك.

٣ . تكثيف وتطوير الدورات التدريبية لمقدمي الخدمات بهدف تحسين قدراتهم بحيث تتضمن تلك الدورات ما يلي :

أ . المعارف والمهارات والاتجاهات النفسية المرتبطة بالمهنة.

ب. أن يخصص جزء من الدورات التدريبية لتعريف مقدمي الخدمات على ثقافات الشعوب.

ج. أن يخصص جزء من الدورات لتمكين مقدمي الخدمات من لغات الحجاج بشكل يؤدي إلى حسن الاتصال المطلوب في المواقف الخدمية.

د. أن يخصص جزء من الدورات في لموضوع صناعة الخدمات المتعلقة بالحج والعمرة.

هـ. أن تقدم الدورات تحت إشراف ورعاية جهات مقدمي الخدمات بالتنسيق مع الهيئات العلمية مثل الجامعات والكليات ومراكز الأبحاث ..... الخ.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المصادر :

١. القرآن الكريم .

٢. فقه السنة ، السيد سابق ، دار الكتاب العربي ، بيروت ، ١٣٩١هـ .

٣. رياض الصالحين ، الإمام النووي ، مكتبة الغزالي ، دمشق ـ بيروت .

٤. الموسوعة الذهبية للحديث النبوي الشريف وعلومه ، مركز التراث لأبحاث الحاسب الآلي ، عمان، الأردن ، ١٤١٨هـ .

ثانياً : المراجع العربية :

١. الجبري ، أسماء عبد العال ، محمد مصطفى الديب ، " سيكولوجية التعاون والتنافس والفردية"، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٤١٩هـ .

٢. حافظ ، نبيل عبد الفتاح ، عبدالرحمن سيد سليمان ، سميرة شند ، " مقدمة في علم النفس الاجتماعي " ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة ، د.ت .

٣. حميد ، صالح عبدالله ، " العمل إلى إشاعة روح الأخوة بين الحجاج والانتماء للأمة والواحدة " ، ندوة الإعلام في الحج ، جامعة أم القرى ١٤١٦هـ .

٤. حمزة ، مختار ، " أسس علم النفس الاجتماعي " ، دار البيان العربي ، جدة الطبعة الثانية ، ١٩٨٢م .

٥. درويش ، زين العابدين ، " علم النفس الاجتماعي أسسه وتطبيقاته " دار الفكر العربي ، القاهرة، ١٤١٩هـ .

٦. دعبس ، محمد يسري ، " العلاقات الاجتماعية للسائح رؤيته في أنثروبولوجيا السياحة " ، دار المعارف ، القاهرة ، ١٩٩٣م .

٧. الرفاعي ، هالة عبدالرحمن ، " التأثيرات الاجتماعية والثقافية للسياحة في المجتمع المحلي ـ دراسة في أنثروبولوجيا السياحة " ، الملتقى المصري للإبداع والتنمية ، الإسكندرية ، ١٩٩٨م .

٨. زهران ، هارون عبدالسلام ، " علم النفس الاجتماعي " ، علم الكتب ، القاهرة ١٩٨٤م .

٩. سلامة ، أحمد عبدالعزيز ، عبدالسلام عبد الغفار ، " علم النفس الاجتماعي " ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، د.ت .

١٠. كفافي ، حسين ، " رؤية عصرية للتنمية السياحية في الدول النامية " ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ١٩٩١م .

١١. لامبرت ، وليم ، وولس لامبرت ، " علم النفس الاجتماعي " ، ترجمة سلوى المُـلاَ ، دار الشروق ، القاهرة ١٤١٣هـ .

١٢. لطيف ، هدى سيد ، " السياحة النظرية والتطبيقية " ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة، ١٩٩٤م .

١٣. ـــ ، " الأجهزة والمنظمات السياحية " ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ١٩٩٤م .

١٤. مليكة ، لويس كامل ، " قراءات في علم النفس الاجتماعي في الوطن العربي " ، لهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٩م .

ثالثاً : المراجع الأجنبية :

1. http://www.wttc.org/reports/wttc.tbrreport.htm.
2. http://www.word-torism.org/wtdayh-i-.htm.
3. http://www.wttc.org/reports/1997summit.htm.
2. http://www.word-torism.org/pressrel/codeofe.htm.

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



تقييم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج
ومقدمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحجاج
حج ١٤١٩هـ

أولاً: فضلاً أكمل البيانات التالية:

١ ـ هل برفقتك نساء (عائلة) ؟

[1] نعم. [2] لا.

٢ ـ العمر:

[1] أقل من ٢٠ سنة. [2] ٢١ ـ ٢٩ سنة. [3] ٣٠ ـ ٣٩ سنة.
[4] ٤٠ ـ ٤٩ سنة. [5] ٥٠ ـ ٥٩ سنة. [6] ٦٠ ـ ٦٩ سنة.
[7] ٧٠ سنة أو أكثر.

٣ ـ الجنسية: ....

٤ ـ مستوى التعليم:

[1] غير متعلم. [2] ابتدائي. [3] متوسط.
[4] ثانوي. [5] جامعي.

٥ ـ العمل الحالي:

[1] موظف. [2] تاجر. [3] طالب. [4] حرفي. [5] غير ذلك.

٦ ـ هل سبق لك السفر إلى خارج بلدك قبل مجيئك للحج

[1] نعم. [2] لا.

٧ ـ كم يوماً مضى عليك وأنت داخل المملكة العربية السعودية؟

[1] ١٤ يوماً أو أقل. [2] ١٥ ـ ٢١ يوماً.
[4] ٢١ ـ ٣٠ يوماً. [5] أكثر من ٣٠ يوماً.

ضع علامة (✔) أمام الإجابة التي تراها مناسبة للعبارات التالية:

م	**أولاً: يمكن وصف المسؤولون بالمطار بأنهم:**	أوافق بدرجة عالية	أوافق	لا أوافق	لا أدري
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٢	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٣	متعاطفون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٤	متفهمون لاحتياجات الحجاج بشكل واضح.	1	2	3	
٥	فطِنون في تعاملهم مع الحجاج.	1	2	3	
٦	مرتبكون أثناء تعاملهم مع الحجاج.		2	3	
٧	ملمون بلغات الحجاج إلى حد معقول.	1	2	3	
٨	متحمسون في الإجابة على استفسارات الحجاج.	1	2	3	
٩	يتصرفون بشكل لائق يدل على فهم العمل الذي يؤدونه.	1	2	3	
١٠	متحمسون تبدو عليهم آثار السعادة والمرح أثناء التعامل معهم.	1	2	3	
١١	قادرون على تقديم كافة الخدمات المطلوبة منهم بكفاءة عالية.	1	2	3	
١٢	تمنيت أن يكون مسئولو المطار أصدقائي على الدوام.	1	2	3	
	ثانياً: يمكن وصف السائقين بالعبارات التالية:				
١٣	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
١٤	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
١٥	متعاطفون مع الحجاج.	1	2	3	
١٦	فطِنون في تعاملهم مع الحجاج.	1	2	3	
١٧	تصرفاتهم لائقة مع الحجاج.	1	2	3	
١٨	كان سائق المركبة متقناً لعمله بشكل واضح.	1	2	3	
١٩	كان سائق المركبة ملماً بالطرق بشكل واضح.	1	2	3	
٢٠	كان سائق المركبة ملتزماً بقواعد الأمن والسلامة أثناء قيادة المركبة.	1	2	3	
٢١	كان سائق المركبة ملماً بلغتي إلى حد ما.	1	2	3	
٢٢	تمنيت أن يكون سائق المركبة أحد أصدقائي على الدوام.	1	2	3	
	ثالثاً: يمكن وصف مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة بأنهم:				
٢٣	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٢٤	متعاونون مع الحجاج.	1	2	3	
٢٥	متعاطفون لتقديم المساعدات للحجاج.	1	2	3	
٢٦	متفهمون لاحتياجات الحجاج	1	2	3	
٢٧	كان تعاملهم مع الحجاج فظاً.	1	2	3	

ضع علامة (✔) أمام الإجابة التي تراها مناسبة للعبارات التالية:

م	العبارة	أوافق بدرجة عالية	أوافق	لا أوافق	لا أدري
٢٨	متوترون في تعاملهم مع الحجاج بشكل واضح.	1	2	3	
٢٩	متحمسون لخدمة الحجاج.	1	2	3	
٣٠	يصغون لمشاكل الحجاج بشكل مريح.	1	2	3	
٣١	يحاولون إضفاء أجواء من المرح في العمل.	1	2	3	
٣٢	قدم مسئولو مكتب الخدمة الميدانية للطوافة كافة الخدمات المطلوبة بمهارة عالية تستدعي الإعجاب.	1	2	3	
٣٣	تمنيت أن تستمر علاقتي الشخصية بمسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة إلى الأبد.	1	2	3	
	رابعاً: يمكن وصف الباعة في الأسواق بأنهم:				
٣٤	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٣٥	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٣٦	تواقون لتقديم أفضل السلع للحجاج.	1	2	3	
٣٧	متقنون للغات الحجاج بدرجة مريحة.	1	2	3	
٣٨	فظون في تعاملهم مع الحجاج بشكل مزعج.	1	2	3	
٣٩	أمناء في تعاملهم مع الحجاج بشكل مريح.	1	2	3	
٤٠	كانت تصرفات الباعة لائقة مع الحجاج أثناء التعامل.	1	2	3	
٤١	كان المرح صفة سائدة في تعامل الباعة مع الحجاج.	1	2	3	
٤٢	يتمتع الباعة بأخلاقيات التجارة الإسلامية.	1	2	3	
٤٣	أتمنى أن أتعامل مع باعة مثل باعة هذا البلد دائماً.	1	2	3	
	خامساً: يمكن وصف مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة بأنهم:				
٤٤	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٤٥	متعاونون مع الحجاج.	1	2	3	
٤٦	تواقون لتقديم المساعدات للحجاج.	1	2	3	
٤٧	متفهمون لاحتياجات الحجاج.	1	2	3	
٤٨	فظون في تعاملهم مع الحجاج.	1	2	3	
٤٩	متوترون طوال تعاملهم مع الحجاج بشكل واضح.	1	2	3	
٥٠	يصغون لمشاعر الحجاج بشكل مريح.	1	2	3	
٥١	متحمسون في خدمة الحجاج.	1	2	3	
٥٢	يحرصون على إضفاء أجواء المرح في العمل.	1	2	3	
٥٣	قدم مسئولو مكتب الأدلاء كافة الخدمات المطلوبة بمهارة عالية تستدعي الإعجاب.	1	2	3	
٥٤	تمنيت أن تستمر علاقتي الشخصية بمسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة.	1	2	3	

ضع علامة (✔) أمام الإجابة التي تراها مناسبة للعبارات التالية:

م	العبارة	أوافق بدرجة عالية	أوافق	لا أوافق	لا أدري
	سادساً: يمكن وصف رجال الأمن بالتالي:				
٥٥	ودودون مع الحجاج بدرجة تجلب الثقة والاطمئنان.	1	2	3	
٥٦	متعاونون بدرجة مريحة جداً.	1	2	3	
٥٧	تواقون لمساعدة الغرباء بدرجة تستدعي الإعجاب.	1	2	3	
٥٨	يحرصون على تقديم المعلومات للحجاج.	1	2	3	
٥٩	يحسنون التعامل مع الحجاج بدرجة تستدعي الاحترام لهم.	1	2	3	
٦٠	تعاملهم مع الحجاج فظ بدرجة مزعجة.	1	2	3	
٦١	يحاولون إضفاء أجواء المرح في تعاملهم مع الحجاج.	1	2	3	
٦٢	متميزون باللباقة في تعاملهم مع الحجاج بشكل مريح.	1	2	3	
	سابعاً: ملاحظات عامة:				
٦٣	تعرفت أثناء زيارتي هذه على بعض عادات وتقاليد المجتمع السعودي.	1	2	3	
٦٤	تعرفت أثناء زيارتي هذه على مفاهيم مرتبطة ببعض جوانب العبادات.	1	2	3	
٦٥	تعرفت أثناء زيارتي هذه على كلمات جديدة من اللغة العربية.	1	2	3	
٦٦	نسيت إحساسي بالغربة أثناء هذه الزيارة.	1	2	3	
٦٧	تعرفت أثناء زيارتي هذه على بعض المعالم الحضارية لهذه البلاد.	1	2	3	
٦٨	تولد لدي انطباع إيجابي تجاه أفراد هذا المجتمع.	1	2	3	
٦٩	تولد لدي انطباع سلبي تجاه بعض أفراد المجتمع.	1	2	3	
٧٠	رغم الزيادة الملحوظة في أعداد الحجاج إلا أنني شعرت بدفء العلاقات بين الحجاج وأفراد المجتمع.	1	2	3	